

Quality Control - Statistics
0064121704 K. H. M. H. A.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

TESIS

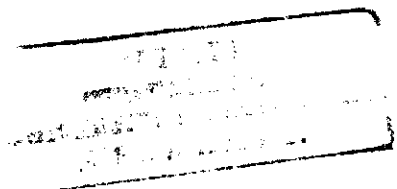
PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2000 TERHADAP PENGETAHUAN, SIKAP DAN PERILAKU PEGAWAI DI BADAN DIKLAT PROPINSI JAWA TIMUR

102
102
TR 57-07
A
2



Oleh
ARIEF MULYADI

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2007**



**PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001 : 2000 TERHADAP PENGETAHUAN, SIKAP DAN
PERILAKU PEGAWAI DI BADAN DIKLAT
PROPINSI JAWA TIMUR**

TESIS

Untuk memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Studi Ilmu Pengembangan Sumber Daya Manusia
Pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga



Oleh :
ARIEF MULYADI
NIM. 090410832/L

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2007**

Lembar Pengesahan

TESIS INI

TELAH DISETUJUI

Tanggal:

Oleh:

Pembimbing Ketua,



Dr. Hariadi Soeparto, dr., DOR., MSc.

Pembimbing,

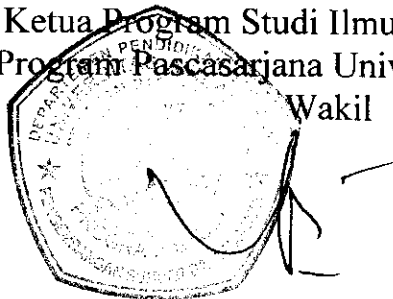


H. Sjahrazad Masdar, drs., MA.

Mengetahui,

A.n. Ketua Program Studi Ilmu Pengembangan SDM
Program Pascasarjana Universitas Airlangga

Wakil



Dr. Sunarjo, dr., MS., M.Sc.

NIP. 130 685 841

Telah diuji pada

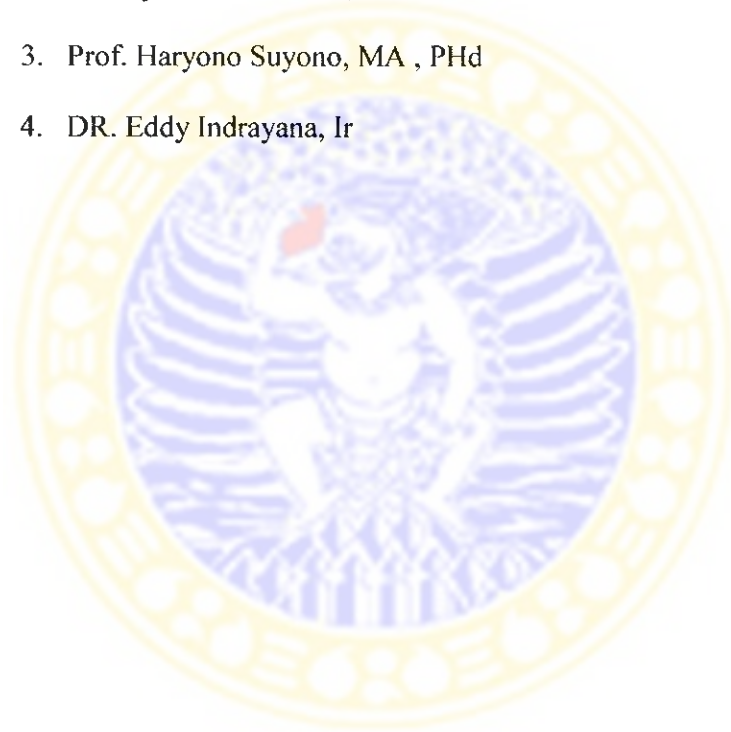
Tanggal 28 Maret 2007

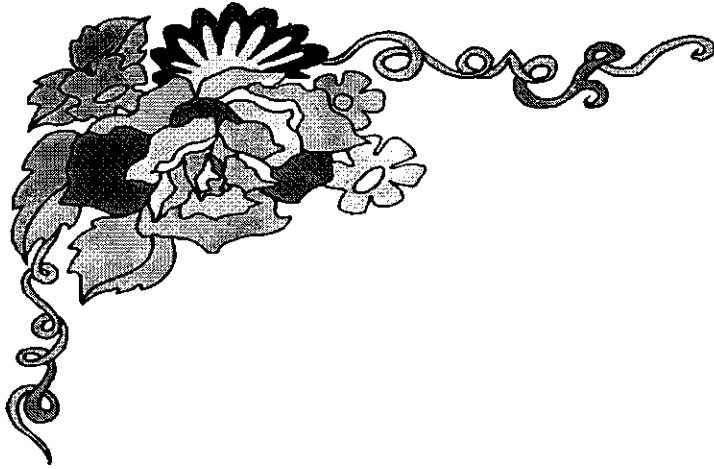
PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Dr. Sunarjo, dr.,MS.,MSc

Anggota :

1. Dr. Hariadi Soeparto, dr, DOR, MSc
2. Drs. Sjahrazad Masdar, MA
3. Prof. Haryono Suyono, MA , PHd
4. DR. Eddy Indrayana, Ir





Menuntut ilmu dengan keikhlasan ... Insya Allah akan mendapatkan pahala yang sama besarnya dengan memberikan ilmu secara ikhlas kepada orang lain.

Jangan bangga terhadap gelar yang kita peroleh... tetapi bertanggung jawablah terhadap gelar tersebut.



UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur “Alhamdulillah” dihaturkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Penyayang, karena atas limpahan rahmat dan karunia-NYA penulisan tesis ini dapat diselesaikan tepat waktu dengan baik.

Selama proses penulisan tesis ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada yang terhormat :

1. Rektor Universitas Airlangga Surabaya, atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Magister (S-2) di Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya ;
2. Prof. Dr. H. Haryono Suyono, M.A, Ph.D, selaku Ketua Program Studi beserta seluruh dosen pengajar di Program Studi Pengembangan Sumber Daya Manusia, yang setia mentransferkan ilmu pengetahuan dan memotivasi penulis dengan ide-ide aktual sebagai upaya untuk peningkatan dan pengembangan kualitas sumber daya manusia;
3. Dr. Hariadi Soeparto, dr., DOR., M.Sc, selaku Pembimbing Ketua yang dengan tulus ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta perhatian yang tinggi dalam memotivasi, membimbing, mengarahkan penulis, mulai dari penyusunan proposal sampai penyelesaian penulisan tesis;
4. Drs. Sjahrasad Masdar, MA, selaku Pembimbing Kedua yang dalam kesibukannya sebagai seorang birokrat masih tetap setia dengan tulus meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta perhatian yang besar dalam memotivasi, membimbing, mengarahkan penulis mulai dari penyusunan proposal sampai penyelesaian penulisan tesis ini ;
5. Pemerintah Propinsi Jawa Timur, khususnya Bapak Imam Utomo , Gubernur Propinsi Jawa Timur yang telah memberikan ijin lokasi bagi penulis dalam melakukan penelitian, yaitu di unit kerja Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur ;
6. Para pimpinan di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur antara lain : Bp. Drs. Sjahrazad Masdar, MA ; Bp. Drs. Idrus M.Si ; Bp. Drs. Totok Hadi Pranoto ;

Ibu Niniiek Kartini, SH, M.Si ; Bp. Slamet Supriyono, M.Si ; Bp. Budi Santosa, terkhusus buat “ Ebesku “ Rachmad Djamaludin, SH, H.Hum karena dari beliau semua yang secara khusus memberikan dorongan moril dan materiil, sehingga penulis dapat melanjutkan Pendidikan Magister (S-2) di Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya, disela-sela kesibukan dan tugas kantor;

7. Ibuku (Ny. Hj. Sri Soedarmi) , serta keluarga besarku, mba' dan masku yang dengan setia berdo'a dan memberi semangat, sehingga penulisan tesis dapat diselesaikan ;
8. Seluruh teman seangkatan (kelas Pemerintah Propinsi Jawa Timur) dan teman sekantor, khususnya “ abah “ Ramliyanto , mbak Esti dan mas Aries Mukiyono yang turut membantu dan memberikan dukungan penulis selama melaksanakan studi, baik secara langsung maupun tidak langsung, serta semua pegawai Program Pascasarjana PSDM Universitas Airlangga;
9. Dan yang paling khusus buat : Istriku (Tities), serta anak-anakku tercinta Rizqa , Khanza , yang selalu memunculkan inspirasi dan semangat selama penulis melakukan studi sampai penyelesaian penulisan tesis ini.

Atas semua bantuan dan amal kebajikan yang telah diberikan kepada penulis, semoga mendapatkan imbalan yang lebih dari Allah SWT. Akhirnya, penulis berharap agar hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin ya robbal alamin.

Surabaya, Maret 2007

RINGKASAN

PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2000 TERHADAP PENGETAHUAN, SIKAP DAN PERILAKU PEGAWAI DI BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PROPINSI JAWA TIMUR

Arief Mulyadi

Paradigma baru pembangunan aparatur pemerintah saat ini telah diarahkan pada terwujudnya dukungan administrasi negara yang mampu menjamin kelancaran dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat. Dengan paradigma itu, peran aparatur pemerintah menjadi sangat menentukan. Aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan tinggi demi terlaksananya *public goods dan service* secara efektif, efisien.

Disamping itu di era yang penuh dengan persaingan (kompetitif) seperti saat ini, kebutuhan organisasi untuk meningkatkan mutu produk atau jasa serta kepuasan pelanggan semakin besar . Organisasi berusaha memenangkan persaingan dengan meningkatkan mutu produk atau jasa, sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan .

Pendekatan terhadap pelayanan dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan yaitu dengan menerapkan sistem manajemen mutu. Dengan menerapkan sistem manajemen mutu dalam penyelenggaraan kediklatan maka akan terwujud diklat yang bermutu. Penyelenggaraan Diklat dengan menggunakan Sistem Manajemen Mutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan secara internal organisasi diharapkan berdampak pula pada pengetahuan, sikap dan perilaku bagi aparatur penyelenggara.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 terhadap pengetahuan, sikap dan perilaku . Penelitian ini merupakan tipe penelitian kausalitas , karena penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel dengan melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Populasi penelitian ini adalah pegawai (staf) Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa yang berlokasi di Surabaya yang berjumlah 100 (seratus) orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Pengukuran terhadap variabel-variabel dijabarkan dalam item-item pernyataan yang merujuk pada skala nilai lima angka, dengan kisaran skor antara 0 – 4. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas (*independent*) prinsip Sistem Manajemen Mutu (X) , sedangkan variabel terikatnya (*dependent*) adalah pengetahuan (Y1), sikap (Y2) dan perilaku (Y3). Data dianalisis dengan menggunakan *analisa regresi sederhana* penelitian membuktikan bahwa prinsip Sistem Manajemen Mutu berpengaruh secara parsial terhadap pengetahuan, dan sikap dan perilaku pegawai. Ini dapat dilihat dari hasil penelitian, dimana diperoleh : untuk uji pengaruh prinsip SMM terhadap pengetahuan diperoleh t_{hitung} sebesar 3,372, dengan nilai probabilitas sebesar 0,001 , untuk uji pengaruh prinsip SMM terhadap sikap diperoleh t_{hitung} sebesar 5,764, dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 dan untuk uji pengaruh prinsip SMM terhadap perilaku t_{hitung} sebesar 4,268, dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 .

SUMMARY

THE INFLUENCE OF APPLICATION OF ISO 9001:2000 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM TO KNOWLEDGE, BEHAVIOR, AND ATTITUDE OF OFFICERS IN EDUCATION AND TRAINING AGENCY OF EAST JAVA PROVINCE

Arief Mulyadi

The present new paradigm of government staff development has been led to creation of state administration support with ability to ensure duties and function of government performance, development, and public service are able to work in harmony and fluently. Using that paradigm, the role of government staffs becomes very strategic. The staffs are demanded to possess excellent ability so they are able to offer public goods and service effectively and efficiently.

Within nowadays competitive era, organizations need to improve their product and service quality because customers' satisfaction degree is getting higher and higher. To fulfill customers' satisfaction, organizations should attempt to improve their product and service quality.

Service approach with customers' satisfaction oriented consequently applies quality management system. Applying quality management system within education and training will create such high quality education and training. Within internal organization, application of such system is expected to create excellent influences in staffs' knowledge, behavior, and attitude.

Based on background and problem of formulation above, generally this research is directed to analyze influence of application of ISO 9000:2000 quality management system to knowledge, behavior, and attitude of staffs. This research is causality research because it aims to explain causal relationship among variables using hypothesis test formulated before. This research population is 100 staffs of Education and Training Agency of East Java Province in Surabaya. Data collection is seized using questionnaire. Variables measurement is described within questionnaire items that refer to five numbers scale, with score range from 0 to 5. These variables are independent variables of Quality Management System principles (X), while the dependent variables are knowledge ($Y1$), behavior ($Y2$), and attitude ($Y3$). Data is analyzed using simple regression analysis, the research prove that Quality Management System principles partially influences staffs' knowledge, behavior, and attitude. This is shown in research conclusion that obtain: for QMS principles influences to knowledge, we obtain t_{hitung} 3.372 with probability 0.001, for QMS principles influences to behavior, we obtain t_{hitung} 5.764 with probability 0.000, and for QMS principles influences to attitude, we obtain t_{hitung} 4.268 with probability 0.000.

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF APPLICATION OF ISO 9001:2000 QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM TO KNOWLEDGE, BEHAVIOR, AND
ATTITUDE OF OFFICERS IN EDUCATION AND TRAINING AGENCY
OF EAST JAVA PROVINCE**

Arief Mulyadi

This research examines the influence of application of ISO 9001:2000 quality management system to knowledge, behavior, and attitude of officers in education and training agency of east java province. ISO 9001:2000 is applied to obtain greater knowledge, behavior, and attitude of staffs of education and training agency of east java province.

This research is causality research. The research population is 100 staffs of education and training agency of east java province. Data collection is seized using questionnaire. This research measures Quality Management System principles (X) as independent variables and knowledge ($Y1$), behavior ($Y2$), and attitude ($Y3$) as dependent variables. Data analysis use simple regression analysis. Tests are seized to examine influence of Quality Management System principles to knowledge, behavior, and attitude of staffs.

Keywords: ISO 9001:2000, knowledge, behavior, attitude, simple regression analysis.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000	8
2.1.1. Manfaat penerapan ISO 9001 : 2000	12
2.1.2. Prinsip-prinsip Manajemen Mutu	16
2.2. Pengetahuan	20
2.3. Sikap dan Perilaku	23
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	28
3.1. Kerangka Konseptual	28
3.2. Hipotesis Penelitian	29
BAB 4 METHODOLOGI PENELITIAN	30
4.1. Rancangan Penelitian	30
4.2. Populasi, dan Penentuan Sampel	30
4.2.1. Populasi	30
4.2.2. Penentuan Sampel Penelitian	31
4.3. Variabel Penelitian	31
4.3.1. Klasifikasi Variabel	31
4.3.2. Definisi Operasional Variabel	32
4.4. Instrumen Penelitian	35
4.4.1. Uji Fisibilitas	38
4.4.2. Uji Validitas	38
4.4.3. Uji Reliabilitas	39

4.5. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
4.6. Prosedur Pengambilan dan Pengolahan Data	40
4.6.1. Cara Pengolahan Data	41
4.6.2. Cara Analisis Data	41
BAB 5 HASIL DAN ANALISII PENELITIAN	43
5.1. Gambaran Umum Badan Diklat Prop. Jawa Timur	43
5.1.1. Badan Diklat Propinsi Jawa Timur	43
5.1.2. Struktur Badan Diklat Propinsi Jawa Timur	45
5.2. Visi dan Misi Badan Diklat Propinsi Jawa Timur	51
5.3. Uji Fisibilitas	51
5.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
5.4.1. Variabel Prinsip Sistem Manajemen Mutu	53
5.4.2. Variabel Pengetahuan	54
5.4.3. Variabel Sikap	54
5.4.4. Variabel Perilaku	55
5.4.5. Uji Reliabilitas	55
5.5. Deskripsi Hasil Penelitian	56
5.5.1. Deskripsi Responden	56
5.5.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
5.5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
5.5.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	57
5.5.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Golongan/Ruang	58
5.6. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Penelitian	59
5.6.1. Distribusi Frekuensi skor Prinsip SMM	59
5.6.2. Distribusi Frekuensi skor Pengetahuan	60
5.6.3. Distribusi Frekuensi skor Sikap	61
5.6.4. Distribusi Frekuensi skor Perilaku	61
5.7. Uji Pengaruh SMM terhadap Pengetahuan, Sikap dan Perilaku	62
5.7.1. Uji Pengaruh Prinsip SMM terhadap Pengetahuan	62
5.7.2. Uji Pengaruh Prinsip SMM terhdapa Sikap	63
5.7.3. Uji Pengaruh Prinsip SMM terhadap Perilaku	63

BAB 6	PEMBAHASAN	65
BAB 7	PENUTUP	69
	7.1. Kesimpulan	69
	7.2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Daftar Populasi	30
Tabel 5.1.	Hasil Uji Fisibilitas	52
Tabel 5.2.	Uji Validitas Prinsip Sistem Manajemen Mutu	53
Tabel 5.3.	Uji Validitas Pengetahuan	54
Tabel 5.4.	Uji Validitas Sikap	54
Tabel 5.5.	Uji Validitas Perilaku	55
Tabel 5.6.	Uji Reliabilitas pada Variabel Penelitian	55
Tabel 5.7.	Distribusi Jenis Kelamin Responden PNS Badan Diklat Th. 2007.....	56
Tabel 5.8.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kel. Usia	57
Tabel 5.9.	Data Frekuensi Responden Berdasarkan Tk. Pendidikan	57
Tabel 5.10.	Data Frekuensi Responden Berdasarkan Golongan / Ruang	58
Tabel 5.11.	Distribusi Frekuensi skor Prinsip SMM	59
Tabel 5.12.	Distribusi Frekuensi skor Pengetahuan	60
Tabel 5.13.	Distribusi Frekuensi skor Sikap	61
Tabel 5.14.	Distribusi Frekuensi skor Perilaku	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Kuisisioner
- Lampiran II : Data Primer Pengetahuan, Sikap dan Perilaku untuk uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran III : Hasil Uji validitas dan Reliabilitas
- Lampiran IV : Data Primer Pengetahuan, Sikap dan Perilaku untuk analisis regresi
- Lampiran V : Hasil Uji *Simple Linier Regresition* : SMM terhadap Pengetahuan
- Lampiran VI : Hasil Uji *Simple Linier Regresition*: SMM terhadap Sikap
- Lampiran VII : Hasil Uji *Simple Linier Regresition*: SMM terhadap Perilaku



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Paradigma baru pembangunan aparatur pemerintah saat ini telah diarahkan pada terwujudnya dukungan administrasi negara yang mampu menjamin kelancaran dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat. Dengan paradigma itu, peran aparatur pemerintah menjadi sangat menentukan. Aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan tinggi demi terlaksananya *public goods dan service* secara efektif, efisien.

Sementara efektifitas dan efisiensi pelayanan baru bisa terwujud bila pemerintah daerah memiliki sumber daya manusia yang kompeten di bidang tugasnya dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan pelayanan masyarakat. Lantaran itulah, pelbagai upaya peningkatan profesionalisme aparatur pemerintah harus terus dilakukan secara konsisten, terprogram dan berkelanjutan.

Salah satu upaya yang cukup efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia aparatur pemerintah adalah melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) yang dilaksanakan dengan manajemen modern dan profesional. Dengan dilaksanakan pendidikan dan pelatihan dengan manajemen modern maka akan meningkatkan kualitas penyelenggaraan kediklatan. Dengan bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan kediklatan maka yang menjadi prioritas adalah dengan pemberian pelayanan kepada pengguna dan stakeholder.

Disamping itu di era yang penuh dengan persaingan (kompetitif) seperti saat ini, kebutuhan organisasi untuk meningkatkan mutu produk atau jasa serta kepuasan pelanggan semakin besar. Organisasi berusaha memenangkan persaingan dengan

meningkatkan mutu produk atau jasa, sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan .

Pendekatan terhadap pelayanan dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan yaitu dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu. Dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu dalam penyelenggaraan kediklatan maka akan terwujud diklat yang bermutu. Penyelenggaran Diklat dengan menggunakan Sistem Manajemen Mutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan secara internal organisasi diharapkan berdampak pula pada pengetahuan, sikap dan perilaku aparatur penyelenggaranya.

Kualitas pelayanan yang bermutu membutuhkan pengetahuan dan sikap dan perilaku pelayanan yang baik pula. Minimnya pengetahuan apatur tentang manajemen kediklat dan sikap kurang responsip, kurang bisa bekerja sama, tidak disiplin, menyebabkan kualitas pelayanan kurang bermutu . Kualitas pelayanan disini yaitu kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, dengan demikian untuk meningkatkan mutu layanan perlu dilakukan standarisasi kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan.

Organisasi yang menerapkan Sistem Manajemen Mutu bertujuan ingin meningkatkan kualitas layanan dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, dengan menerapkan standarisasi produk layanannya. Sistem Manajemen Mutu yang bersifat global dan diakui dunia yaitu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 , Sistem Manajemen Mutu dirancang untuk perbaikan kinerja (performance improvement) secara berkesinambungan .

Dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu setiap pegawai diharapkan mempunyai pengetahuan , bersikap dan berperilaku sesuai dengan standart kerja yang telah disepakati, karena dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu maka prosedur kerja juga jelas . Dan apabila pegawai telah mempunyai pengetahuan, bersikap dan

berperilaku sesuai dengan tuntutan pekerjaan maka diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerjanya.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

dampak positif terhadap kinerjanya.

Dalam penyelenggaraan diklat pelayanan yang diberikan meliputi pelayan administrasi, pelayanan akomodasi (kelas, asrama, perpustakaan,), pelayanan proses pembelajaran sampai pada pelayanan pemberian materi. Indikator dari buruknya kualitas pelayanan penyelenggaraan diklat dapat dilihat dari keluhan peserta selama mengikuti diklat , hal ini dapat dilihat pada berkas isian Monitoring Dan Evaluasi (MONEV) yang dibagikan pada peserta diakhir kegiatan diklat, untuk saran perbaikan terhadap pelayan yang diberikan selama mengikuti kegiatan diklat.

Didalam berkas isian monitoring dan evaluasi terdapat item yang harus secara obyektif diisi oleh peserta yang berisikan tentang kualitas pelayanan penyelenggaraan diklat . Peserta sebagai pengguna layanan dapat memberikan penilaian secara obyektif terhadap pengajar dalam memberikan materi (pelayanan dalam proses pembelajaran) , petugas monitoring yang melayani pemdampingan dikelas, petugas asrama yang memberikan pelayanan asrama dan pelayanan yang lainnya selama peserta mengikuti kegiatan diklat.

Dan berkas isian Monitoring Dan Evaluasi yang telah diisi oleh peserta dapat diketahui kinerja aparatur dalam memberikan pelayan penyelenggaraan diklat . Dalam menilai pelayanan penyelenggaraan diklat berarti menilai pengetahuan, sikap dan perilaku aparatur. Apabila peserta mengeluh akan pelayanan yang diberikan selama mengikuti diklat maka salah satu indikator penyebabnya adalah rendahnya pengetahuan, sikap dan perilaku aparatur yang kurang profesional dalam memberikan pelayanan.

Rendahnya pengetahuan , sikap dan perilaku (kurang profesional) aparatur salah satunya disebabkan karena ketidaktahuan aparat birokrasi akan apa yang menjadi harapan pelanggan atau karena keterbatasan kemampuan/ ketrampilan yang

dimilikinya (Role Ambiguity) dan karena aparat birokrasi menghadapi persoalan antara mengutamakan kepuasan pimpinan organisasi atau kepuasan pelanggan (Role conflict). Dimana dimensi reformasi birokrasi mempunyai dua dimensi yaitu perubahan struktural (Structural Change) dan perubahan sikap perilaku (Behavioral Change), makna dari dua perubahan ini adalah perbaikan kelembagaan yang dilakukan harus terkait (diikuti) dengan perubahan sikap dan perilaku aparatur.

Salah satu upaya yang dilakukan organisasi untuk memperbaiki kelembagaan dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu yang telah banyak dilakukan oleh organisasi – organisasi baik swasta maupun pemerintah. Sistem Manajemen Mutu yang telah diakui oleh dunia yaitu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000.

Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur telah memperoleh Akreditasi dan Sertifikat Sitem Manjemen Mutu ISO 9001 : 2000 dari PT. Indah Karya Register Certification Services (IKRCS) pada tanggal 28 September tahun 2005. Sudah hampir dua tahun Sitem Manjemen Mutu ISO 9001 : 2000 diterapkan di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur.

Setiap organisasi yang menerapkan Sistem Manajemen Mutu harus mempunyai kebijakan mutu. Kebijakan mutu Badan Pendidikan dan Pelataihan Propinsi Jawa Timur yaitu “ *Seluruh jajaran Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur bertekat mewujudkan Sumber Daya Manusia aparatur yang berkualitas melalui Diklat yang profesioanl dan berbasis kompetensi* “

Sistem manajemen mutu ISO 9001 2000 mempunyai 8 prinsip manajemen mutu yang dapat digunakan oleh manajemen puncak suatu organisasi dalam memimpin dan mengelola organisasinya kearah perbaikan kinerja :

1. Fokus pada pelanggan.
2. Kepemimpinan.
3. Keterlibatan personel.
4. Pendekatan proses.

5. *Pendekatan sistem untuk pengelolaan.*
6. *Peningkatan berkesinambungan.*
7. *Pembuatan keputusan berdasarkan fakta.*
8. *Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok.*

Dengan demikian penyelenggaraan pelatihan yang bermutu adalah penyelenggaraan pelatihan yang menerapkan setidaknya 8 (delapan) prinsip Sistem Manajemen Mutu secara konsekuen dan terus menerus. Dengan demikian menjadi acuan kerangka kerja dan membimbing organisasi menuju peningkatan kinerja.

Delapan prinsip tersebut, sebagai acuan Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Timur untuk perbaikan kinerja, yang sebelumnya diharapkan dapat berdampak pada pengetahuan, sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan kediklatan.

Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur sesuai Perda Nomor 20 tahun 2000 adalah unsur pelaksana Pemerintah Propinsi Jawa Timur di bidang Pendidikan dan Pelatihan, mempunyai visi “ *Terdepan dalam membentuk aparatur yang berkualitas dan profesionalisme* ”. Badan Diklat merupakan kawah candradimuka untuk mendidik, melatih, dan menghasilkan sumberdaya aparatur yang diharapkan memiliki kompetensi dan profesionalisme yang tinggi dalam mendukung pematapan kinerja pemerintah daerah.

Sebagai institusi yang memberikan pelayanan dalam penyelenggaraan diklat Badan Diklat berusaha terus mengoptimalkan sistem dan mekanisme dalam pelayanan penyelenggaraan diklat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan proses pendidikan dan pelatihan aparatur sesuai dengan harapan stakeholder diklat, maka diterapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 yang memberi kerangka kerja bagi organisasi untuk :

1. Melakukan perbaikan proses diklat secara terus menerus (*Continuous Improvement*);
2. Meningkatkan Kemungkinan kepuasan pelanggan dan kepuasan pihak berkepentingan lain ;
3. Memberi keyakinan kepada pelanggan bahwa produk yang dihasilkan konsisten memenuhi persyaratan.

Dengan melakukan perbaikan proses diklat secara terus menerus (*Continuous Improvement*) maka memberikan kesempatan bagi pegawai untuk meningkatkan pelayanan diharapkan oleh pelanggan , evaluasi terhadap prosedur yang telah disepakati dan melakukan perbaikan – perbaikan kemudian ditetapkan lagi prosedur yang baru untuk dijalankan, semua dijalani secara terus menerus.

Manajemen mutu adalah kegiatan untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu, untuk itu prinsip – prinsip manajemen mutu perlu diperhatikan dan diterapkan dalam berbagai kegiatan. Sehingga dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2001 , maka akan meningkatkan pelayanan pengelolaan, administrasi penyelenggaraan, serta material pembelajaran . Dan dengan terstandartrisasi semua prosedur pelayanan yang telah di sepakati maka diharapkan berpengaruh pada pengetahuan dan sikap dan perilaku pegawai dalam hal memberikan pelayanan penyelenggaraan diklat.

Strategi manajerial Badan diklat Propinsi Jawa Timur untuk peningkatan pelayanan dalam penyelenggraan diklat yaitu dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000, yang diharapkan juga berdampak terhadap pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai .

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang terkait dengan tulisan ini adalah sebagai berikut :

- Apakah Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 berpengaruh terhadap pengetahuan , sikap dan perilaku pegawai di Badan Diklat Propinsi Jawa Timur ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Untuk menganalisis pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2000 terhadap pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi (manfaat) akademisi maupun di bidang praktis antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini, diharapkan bisa memberikan masukan informasi kepada pimpinan tentang Sistem Manajemen Mutu sebagai strategi manajerial dalam perbaikan kelembagan yang terkait dengan pengetahuan , sikap dan perilaku pegawai.
2. Penelitian ini, diharapkan bisa memberikan masukan kepada berbagai pihak atau mereka yang berkepentingan untuk memahami Sistem Manajemen Mutu.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000

Kata ISO digunakan oleh Organisasi Internasional untuk Standarisasi atau The International Organization for Standardization sebagai nama dari organisasinya. Organisasi ini didirikan pada tahun 1946 di Genewa, Swiss. Tujuan pendiriannya adalah untuk mengembangkan standarisasi di seluruh dunia.

Kata 'ISO' yang menjadi nama dari organisasi ini, berasal dari bahasa Yunani yaitu 'Isos' yang berarti 'sama' atau '*equivalent*'. Dalam bentuk modern kata 'Isos' kemudian ditransformasikan menjadi 'Iso' - seperti yang digunakan dalam istilah Isotermis (kesamaan panas), Isobar (kesamaan tekanan), dll. Kata ini diadopsi oleh Organisasi Internasional untuk Standarisasi menjadi nama dari organisasinya disamping karena kemiripan arti kata ini dengan tujuan organisasi, juga karena kata tersebut memiliki bentuk yang paling mendekati dengan singkatan nama organisasi.

ISO merupakan federasi internasional dari badan-badan standarisasi nasional di seluruh dunia, saat ini anggotanya mencakup lebih dari 130 negara. Pekerjaan pembuatan standar internasional biasanya dilakukan oleh Komite Teknis ISO. Setiap anggota yang memiliki kepentingan terhadap suatu subjek yang akan dipersiapkan oleh Komite Teknis ISO berhak menempatkan wakilnya di dalam komite tersebut. Selain itu organisasi-organisasi internasional lainnya baik milik pemerintah atau pun non-pemerintah yang berhubungan dengan ISO juga diizinkan ikut ambil bagian dalam pekerjaan pembuatan standar internasional. ISO mempunyai tiga misi utama, yaitu:

1. *Mengembangkan standar internasional,*
2. *Menyebarkan informasi tentang standar internasional, dan*

3. Mempromosikan implementasi standar internasional.

Sejak tahun 1946 federasi ISO memiliki visi untuk membuat satu standar Pemastian Mutu (*Quality Assurance*) yang dikemudian hari juga dikenal dengan istilah Sistem Manajemen Mutu (*Quality Manajemen System*).

Standar mutu ISO dikembangkan dari standar-standar mutu yang telah ada dan digunakan secara luas. Pada tahun 1963, ISO mengadopsi standar mutu militer, MIL-Q-9858A yaitu Persyaratan Program Mutu (*Quality Program Requirements*) dari USA dan standar mutu NATO, AQAP 1 untuk standar Pemastian Mutunya. Pada tahun 1972, ISO mengadopsi standar BS 4891 (*British Standard*) yaitu Pedoman untuk Pemastian Mutu (*A Guide to Quality Assurance*) dari Inggris. Kemudian berturut-turut pada tahun 1975 dan tahun 1979 mengadopsi lagi BS 5179 dan BS 5750.

Beberapa tahun kemudian dibentuk Komite Teknis ISO/TC 176 yang bertugas membuat satu draft standar Pemastian Mutu (*Quality Assurance*) dan Manajemen Mutu (*Quality Management*). Komite ini terdiri atas wakil-wakil dari ISO, IEC dan BSI (*British Standard Institute*). Dengan mengambil sejumlah standar-standar nasional negara anggotanya seperti; BS 4891 & BS 5750 (Inggris), AFNOR Z50-110 (Perancis), DIN 55-355 (Jerman), ANSI/ASQC Z-1.15 & ASME NQA-1 (US) sebagai bahan dasar untuk pembuatan draft standar tersebut.

Pada tahun 1987 komite ini berhasil merampungkan tugasnya dan menerbitkan ISO 9000 Series yang kemudian dikenal sebagai ISO 9000 versi 1987.

Pada tahun-tahun berikutnya ISO berusaha untuk terus menyempurnakan ISO 9000 Series (1987). Adanya sejumlah kategori yang belum dimasukkan kedalam ISO 9000 Series, kecenderungan kompetisi global dan kebutuhan akan keberterimaan secara universal, mendorong organisasi ini terus berupaya menyempurnakan ISO 9000 Series.

Pada tahun 1994, Komite Teknis ISO berhasil menyelesaikan tugasnya dan menerbitkan versi terbaru dari ISO 9000 series yang kemudian dikenal sebagai ISO 9000 versi 1994. Perbedaan antara ISO 9000 versi 1987 dengan ISO 9000 versi 1994 tidaklah begitu besar. Sebagaimana pendahulunya (ISO 9000 versi 1987), ISO 9000 versi 1994 masih menggunakan seri ISO 9001, ISO 9002 dan ISO 9003 sebagai bagian dari keluarga ISO 9000 Series. Namun pada ISO 9000 versi 1994 terdapat sejumlah penambahan standar-standar pelengkap untuk beberapa jenis (kategori) produk dan industri yang belum tercakup dalam ISO 9000 versi 1987. Selain itu pada ISO 9000 versi 1994, ditegaskan bahwa sertifikasi ISO hanya diberikan untuk ISO 9001, ISO 9002 dan ISO 9003.

Bersamaan dengan promosi dan implementasi ISO 9000 versi 1994 secara global, ISO terus melakukan perbaikan terhadap ISO 9000 versi 1994. Sejumlah alasan dari upaya ini antara lain; adanya kebutuhan akan peningkatan kepentingan pengguna ISO 9000 dan pelanggannya, manajemen yang berorientasi kepada proses, peningkatan orientasi pada industri manufaktur, terlalu banyak standar manajemen dan pedoman yang digunakan, dan keinginan meningkatkan dari sekedar sertifikasi kearah Perbaikan Kinerja (*Performance Improvement*). Untuk itu ISO mempunyai sejumlah visi untuk tahun 2000 (*Vision 2000*) yaitu; Adanya satu standar manajemen mutu, satu standar persyaratan pemastian mutu dan satu standar 'Peta Jalan' (penjelasan umum).

Pada tahun 2000, Komite Teknis ISO berhasil menyelesaikan tugasnya dan menerbitkan ISO 9000 Series versi 2000 yang lebih dikenal sebagai ISO 9000:2000. Kali ini perubahan yang terjadi pada ISO 9000 Series cukup besar dan penting (*significant*).

Pada ISO 9000:2000 dimasukkan Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu (*Quality Management Principles*) sebagai dasar dalam melaksanakan Sistem Manajemen

Mutu. Istilah 'Subkontraktor' yang sebelumnya digunakan pada ISO 9000 versi 1994 digantikan dengan 'Supplier', sedangkan istilah 'Supplier' digantikan dengan 'Organization'. Selain itu istilah 'Quality Assurance' pada ISO 9001 tidak digunakan lagi dan digantikan dengan istilah 'Quality Management System Requirements'.

ISO 9000:2000 juga melebur ISO 9001, ISO 9002 dan ISO 9003 menjadi satu standar persyaratan pemastian mutu yaitu ISO 9001:2000 (ISO 9001:2000 adalah salah satu keluarga dari ISO 9000:2000). Sebelumnya pemilihan penggunaan standar persyaratan pemastian mutu didasarkan pada model aktifitas/proses tertentu yang dilakukan oleh perusahaan. Untuk perusahaan yang melakukan aktifitas desain/pengembangan, produksi (pengendalian proses), instalasi/pembelian dan servis harus menggunakan ISO 9001. Sementara untuk perusahaan yang tidak melakukan aktifitas desain, dan hanya melakukan aktifitas produksi, instalasi dan servis harus menggunakan ISO 9002. Selanjutnya untuk perusahaan yang tidak melakukan aktifitas desain, produksi, instalasi dan servis (misal: perusahaan yang hanya melakukan aktifitas training atau inspeksi dan pengujian saja) harus menggunakan ISO 9003. Berdasarkan ISO 9000:2000 semua perusahaan tanpa memperhatikan aktifitas yang dilakukan dan produk yang dihasilkan cukup menggunakan satu standar persyaratan pemastian mutu (persyaratan sistem manajemen mutu) yaitu ISO 9001:2000. Namun demikian ada satu pasal dalam ISO 9001:2000 (*Pasal 7: Product Realization*) yang penggunaan klausul-klausulnya boleh dikecualikan disesuaikan dengan aktifitas-aktifitas yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh perusahaan yang bersangkutan.

ISO 9001:2000 lebih memfokuskan diri terhadap Perbaikan Kinerja, penggunaan struktur baru yang didasarkan pada Pendekatan Proses (*Process Approach*), pengurangan prosedur terdokumentasi, penekanan pada pemenuhan

kepuasan pelanggan, analisa data untuk perbaikan dan peningkatan kesesuaian dengan standar Sistem Manajemen Lingkungan (ISO 14001).

Pada ISO 9000 Series versi 1994, ISO 9004 (yang merupakan salah satu keluarga dari ISO 9000) yang digunakan sebagai pedoman (*Guidelines*) dalam melaksanakan ISO 9001, ISO 9002, dan ISO 9003. Sedangkan pada ISO 9000:2000, ia merupakan satu standar tersendiri dan pedoman untuk Perbaikan Kinerja (*Performance Improvements*), dan bukan merupakan pedoman dalam melaksanakan ISO 9001:2000.

Sebagian besar pasal-pasal dalam ISO 9000 Series versi 1994 masih dipertahankan dan dipergunakan dalam ISO 9000:2000. Hanya saja struktur dan penomorannya disempurnakan, beberapa klausul disederhanakan dan digeneralisasi, kemudian dilakukan penambahan beberapa klausul yang berkaitan dengan interaksi antar proses, perbaikan kinerja, komunikasi baik internal maupun eksternal (pelanggan) dan pengukuran kepuasan pelanggan.

Keluarga ISO 9000:2000 terdiri dari:

- ISO 9000 yang memuat tentang Dasar-Dasar dan Istilah untuk Sistem Manajemen Mutu.
- ISO 9001 yang memuat tentang Persyaratan-Persyaratan Sistem Manajemen Mutu.
- ISO 9004 yang memuat tentang Panduan untuk Perbaikan Kinerja.
- ISO 1901 yang memuat tentang Panduan dalam Audit Sistem Manajemen Mutu dan Lingkungan.

2.1.1. Manfaat penerapan ISO 9001 : 2000

Dari semua anggota keluarga ISO 9000:2000, hanya ISO 9001 yang memuat persyaratan-persyaratan ISO 9000:2000. Oleh karena itu sertifikasi ISO 9000:2000 (yang bersifat kontraktual) hanya diberikan untuk ISO 9001. Jadi meskipun suatu perusahaan berhasil melakukan peningkatan kinerja, kemudian menerapkan ISO 9004

tersebut saling berinteraksi satu sama lain dalam satu sistem, maka pengendalian mutu yang baik pada setiap proses tentunya secara keseluruhan akan menghasilkan suatu pengendalian mutu secara sistematis.

3. Koordinasi yang lebih baik.

Adanya kesamaan persepsi untuk menghasilkan output yang memenuhi persyaratan dan kebutuhan akan adanya satu sistem yang mendukung pencapaian hal tersebut, mendorong terjadinya kegiatan koordinasi antar proses dalam sistem tersebut. ISO 9001 merancang suatu sistem manajemen mutu yang mengarahkan proses-proses dalam suatu perusahaan agar melakukan koordinasi yang lebih baik.

4. Deteksi awal ketidaksesuaian.

Ketidaksesuaian (*non conformity*) adalah ketidakmampuan untuk memenuhi persyaratan, sedangkan cacat (*defect*) adalah ketidaksesuaian yang berhubungan dengan kegunaan yang ditetapkan atau dimaksudkan. Dengan adanya sistem pengendalian mutu yang baik dan didukung oleh koordinasi antar proses, maka setiap ketidaksesuaian akan dapat dideteksi lebih dini. Karena setiap proses selalu melakukan pemeriksaan terhadap output dari proses lain (sebelumnya), maka diharapkan setiap ketidaksesuaian yang terjadi dapat segera dikenali, diperbaiki dan dicegah agar tidak berulang kembali.

5. Konsistensi mutu yang lebih baik.

Jika semua unsur yang membentuk sistem manajemen mutu melakukan upaya terus menerus untuk memperbaiki kinerja dengan berdasar kepada pedoman dan prosedur yang telah didokumentasikan, maka akan dihasilkan konsistensi pengendalian mutu yang lebih baik .

6. Kepercayaan pelanggan bertambah.

Suatu perusahaan yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 dengan baik, akan memberikan rasa aman terhadap pelanggan produk/pelayanannya, dan pada

akhirnya meningkatkan kepercayaan (*reliability*). Kepercayaan tersebut timbul karena pelanggan melihat bahwa kegiatan pemenuhan persyaratan-persyaratannya dikelola secara baik dan memadai. Rasa aman dan kepercayaan ini kemudian akan berkembang menjadi hubungan bisnis yang saling menguntungkan satu sama lain dan berlangsung lama. Sebagai contoh; jika kita ingin membeli suatu produk elektronik (seperti televisi) maka kita tentu lebih memilih untuk membeli produk dari perusahaan yang bisa memberikan jaminan mutu terhadap produk yang dihasilkannya. Jaminan mutu tersebut bisa berupa garansi terhadap produk yang dijual. Perusahaan yang berani memberikan garansi terhadap produk-produk yang dijualnya adalah perusahaan yang yakin bahwa sistem manajemen mutunya telah dikelola dengan baik. Dengan demikian kepercayaan kita sebagai pelanggan terhadap produk-produk yang dijual oleh perusahaan tersebut, akan semakin bertambah.

7. Disiplin dalam pencatatan mutu bertambah.

ISO 9001 mensyaratkan adanya pengelolaan sistem pencatatan mutu yang baik. Setiap catatan harus jelas, mudah dibaca, dapat diidentifikasi dan diperoleh kembali dengan mudah. Dengan adanya persyaratan tersebut maka perusahaan yang menerapkan ISO 9001 akan membuat suatu prosedur pencatatan mutu termasuk pengendaliannya, yang menciptakan kedisiplinan dalam pencatatan mutu.

8. Lebih banyak kesempatan untuk peningkatan.

Pada akhirnya penerapan ISO 9001 akan memberikan peluang-peluang bagi peningkatan kinerja perusahaan yang diperoleh dari sistem dokumentasi yang baik, pengendalian mutu secara sistematis, koordinasi antar proses dalam sistem dan disiplin dalam pencatatan. Sehingga setiap ketidaksesuaian dapat dideteksi lebih awal untuk diperbaiki dan dicegah agar tidak berulang kembali. Sedangkan potensi-potensi munculnya ketidaksesuaian yang belum terjadi akan dapat dikenali, kemudian dicegah agar tidak terjadi.

'The Consistent Pair'

ISO 9001 merupakan suatu standar persyaratan-persyaratan yang terfokus pada proses-proses yang memberikan keyakinan bahwa persyaratan pelanggan terhadap mutu produk akan terpenuhi. Sedangkan ISO 9004 memberikan panduan dalam peningkatan secara berkesinambungan proses-proses manajemen mutu dan kinerja yang mengarah pada kesempurnaan bisnis (*performance excellence*).

ISO 9004 merupakan sarana penghubung atau panduan bagi perusahaan yang telah menerapkan ISO 9001 dalam menuju kesempurnaan kinerja. Oleh karena itu ISO 9004 merupakan pasangan yang serasi dengan ISO 9001, hal ini diistilahkan dengan '*The Consistent Pair*'. Selanjutnya dengan didukung oleh ISO 9000 dan ISO 9011, kedua pasangan ini akan menyediakan kerangka kerja bagi keyakinan dan kesempurnaan bisnis perusahaan.

2.1.2 Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu

Untuk memimpin dan menjalankan suatu organisasi dengan sukses, para pemimpin (manajemen) hendaknya melakukannya dengan cara-cara yang sistematis dan jelas. Sukses dapat dihasilkan dari implementasi dan pemeliharaan sebuah sistem manajemen yang dirancang untuk perbaikan kinerja (*performance improvement*) secara berkesinambungan.

Iso memperkenalkan 8 prinsip manajemen mutu yang dapat digunakan oleh manajemen puncak suatu perusahaan dalam memimpin dan mengelola organisasinya kearah perbaikan kinerja :

1. ***Fokus pada pelanggan.*** Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Kelangsungan hidup organisasi sangat ditentukan bagaimana pandangan pelanggan terhadap organisasi tersebut. Oleh karena itu organisasi harus memahami apa kebutuhan pelanggan sekarang dan masa yang akan datang,

dengan berusaha memenuhi keinginan pelanggan dan bila perlu melebihi apa yang diinginkan oleh pelanggan. Salah satu tujuan utama utama perusahaan adalah kepuasan pelanggan atau konsumen yang akan menjamin profitabilitas dan kelangsungan hidup organisasi yang lebih jauh lagi yaitu pencapaian keunggulan bersaing. Keunggulan bersaing yang kuat berasal dari kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Jadi pelanggan merupakan faktor kritis bagi setiap organisasi, sebaik apapun teknik pengembangan dan manajemen dijalankan, jika tidak memperhatikan pelanggan, maka organisasi mengarah pada kehancuran (Ahire, 1996 : 23). Untuk berorientasi pada pelanggan, maka perlu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pertama adalah komunikasi secara terus menerus antar karyawan yang saling terkait dan tergantung satu sama lain sebagai individu dan antar departemen yang saling tergantung sebagai suatu unit dalam upaya mencegah menurunnya mutu pelayanan. Kedua, penyampaian keluhan misalnya melalui telpon, surat atau datang langsung dan berusaha untuk mengatasi keluhan pelanggan, sikap responsi dan tanggap terhadap keinginan pelanggan dan memberikan alternatif pemecahan masalahnya, Ketiga masukan dan umpan balik pelanggan dimasukkan dalam proses perbaikan mutu. disini sikap yang dibutuhkan mau menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun. Keempat organisasi berupaya untuk menurunkan gangguan teknis dan komplain pelanggan. Yang terakhir organisasi berusaha mengidentifikasi dan menghilangkan proses, prosedur dan sistem internal yang tidak menciptakan nilai bagi pelanggan.

2. **Kepemimpinan.** Seorang pemimpin (leader) dalam manajemen mutu adalah orang yang mampu untuk menciptakan visi yang mengandung kewajiban untuk mewujudkannya, membawa orang lain ke tempat yang baru, yang

memiliki kemampuan untuk mewujudkan visinya ke dunia nyata atau ke dalam kenyataan. Pemimpin juga memiliki kemampuan untuk mengajak orang lain untuk ikut mewujudkan visinya secara bersama. Juga seorang pemimpin harus mampu membuat tujuan organisasinya dengan menciptakan lingkungan internal yang membuat semua personel terlibat dalam pencapaian sasaran dan tujuan organisasi. Pemimpin yang cerdas pemimpin yang dapat menciptakan kondisi kerja yang menyenangkan, dengan pegawai tidak dalam keadaan tertekan, dapat berpikir inovatif dan kreatif, menghargai pekerjaan dan memberikan kepercayaan kepada bawahannya. Pemimpin yang demikian akan berdampak pada semangat kerja yang tinggi, mendorong pegawai untuk berkembang mencari pengetahuan dan bersikap dan berperilaku yang baik.

3. ***Keterlibatan personel.*** Keterlibatan seluruh personel adalah dasar yang sangat dipentingkan dalam prinsip manajemen mutu. Seluruh personel di setiap tingkatan manajemen merupakan modal utama organisasi, di mana keterlibatan kemampuannya secara penuh sangat bermanfaat bagi organisasi. Hal ini dapat dilakukan dengan cara selalu ada upaya untuk meningkatkan kemampuan seluruh personel baik melalui jalan pendidikan, pelatihan ataupun kunjungan studi banding dan memungkinkan, memberikan kesempatan kepada personel untuk merencanakan, menerapkan rencana serta mengendalikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya atau kelompoknya. Keterlibatan personil juga dapat dimaknai proses untuk meningkatkan keandalan diri personel yang bersangkutan agar dipercaya dalam merencanakan dan mengendalikan implementasi rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawab karyawan yang bersangkutan. Sedangkan bagi organisasi, keterlibatan personil menimbulkan antusiasme dan rasa bangga karena merasa menjadi bagian (*sence belonging*) atau merasa memiliki organisasi yang pada akhirnya akan

berfokus pada kreatifitas dan memberikan nilai bagi pelanggan . Melibatkan pegawai dalam keputusan – keputusan yang diambil sehubungan dengan pekerjaan mereka merupakan prinsip fundamental dari manajemen yang baik. Apabila melibatkan pegawai semua tingkatan di oraganisasi dalam pemecahan masalah, maka dapat memperkaya kehidupan kerja karyawan, membantu menyelesaikan keprihatinan pribadi yang mempengaruhi pengetahuan , sikap dan perilaku pegawai dalam menjalan pekerjaannya, menciptakan suatu iklim dimana orang dapat mencapai kepuasan kerja melalui pengarahan kreatifitas dan bakat-bakat personil kearah memperbaiki kerja dan lingkungan kerja, akan memberikan suatu landasan untuk mendukung peningkatan kinerja karyawan (Goestch, 2002 : 143)

4. ***Pendekatan proses.*** Manajemen Mutu adalah suatu sistem manajemen yang menggunakan pendekatan proses (process approach) dari mulai tahap persiapan, pelaksanaan, dan peningkatan sistem manajemen secara efektif. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan. Yang dimaksudkan proses disini adalah sekumpulan aktivitas yang saling berhubungan/mempengaruhi, dimana input dirubah menjadi output.
5. ***Pendekatan sistem untuk pengelolaan*** baru dapat dilakukan jika pendekatan Pendekatan sistem untuk pengelolaan proses telah diterapkan. Dengan kata lain pendekatan ini adalah merupakan kumpulan dari pendekatan proses-pendekatan proses yang terjadi dalam satu organisasi. Pendekatan sistem ini di artikan sebagai pengidentifikasian, pemahaman, dan pengelolaan sistem dari proses yang saling terkait untuk pencapaian dan peningkatan sasaran organisasi secara efektif dan efisien .

6. ***Peningkatan berkesinambungan.*** Peningkatan berkesinambungan (continuous improvement) harus menjadi sasaran tetap organisasi artinya prinsip ini menjadi budaya atau sikap hidup bagi seluruh personel. Pada continuous improvement terjadi proses pendekatan yang terus menerus dan dilakukan dengan segera setelah terjadi penyempurnaan. Hasil yang diperoleh menjadi standar dan tantangan lagi untuk melakukan penyempurnaan lagi, terus dan terus tiada berhenti, itulah konsep P-D-C-A (Plan Do Check Action).
7. ***Pembuatan keputusan berdasarkan fakta.*** Keputusan yang efektif adalah keputusan yang didasarkan pada analisis data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan. Data dan informasi diperoleh dari fakta atau kejadian-kejadian yang terjadi di lapangan. Sebaliknya bila keputusan tersebut diambil berdasarkan data dan informasi yang berasal bukan dari fakta, bisa saja keputusan ini akan membawa kerugian dipihak lain walaupun mungkin memberikan keuntungan dipihak yang diuntungkan, atau bahkan akan membawa dampak kerugian bagi organisasi itu sendiri.
8. ***Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok.*** Organisasi dengan pemasoknya adalah saling tergantung dan merupakan hubungan yang saling menguntungkan dalam rangka meningkatkan kemampuan keduanya dalam memberikan nilai.

2.2. Pengetahuan (Knowledge)

Pengetahuan (Knowledge) adalah suatu kemampuan yang diperoleh melalui pendidikan formal dan informal. Pengetahuan merupakan kumpulan fakta, ide dan informasi serta diakui sebagai suatu kebenaran. Sedangkan pengetahuan pegawai dengan diterapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2002 merupakan pengetahuan yang diperoleh secara informal.

Benyamin Bloom (dalam Winkel 2004) mengemukakan teori tentang kemampuan kognitif dan merumuskan tujuan-tujuan untuk mengevaluasi level kemampuan pengetahuan seseorang pada tiga tingkatan, yaitu :

1. Kategori tingkah laku yang masih verbal
2. Perluasan kategori menjadi sederet tujuan
3. Tingkah laku kongkrit yang terdiri dari tugas-tugas dalam pertanyaan-pertanyaan sebagai ujian dan butir-butir

Berdasarkan teori Bloom diatas, ada tiga domain besar yang terletak pada perluasan kategori menjadi sederetan tujuan yang menjadi taksonomi, yaitu :

1. Domain kognitif : Pengetahuan
2. Domain efektif : Nilai dan sikap
3. Domain keterampilan : Keterampilan personal-sosial dan instrumental

Penelitian ini menggunakan domain kognitif dari Blom dalam hal Pengetahuan atau Knowledge. Domain kognitif yang dikemukakan oleh Blom meliputi :

1. Mengenal atau Recognition

Seseorang harus dapat mengenal sesuatu hal yang menjadi obyek secara fisik. Mengungkap atau mengingat kembali (Recall). Seseorang harus dapat mengingat kembali satu atau lebih fakta-fakta yang sederhana.

2. Pemahaman

Informasi yang diterima tidak disimpan begitu saja. Jadi, informasi itu diolah lebih lanjut menjadi sesuatu yang lebih tinggi kedudukannya. Kemampuan mengolah informasi itulah yang diharapkan untuk dikembangkan. Dalam tingkat pemahaman ada tiga kemampuan pokok yang merupakan indikator pemahaman terhadap informasi yang diterima, yaitu kemampuan menerjemahkan, menafsirkan dan ekstrapolasi berdasarkan urutan tingkatannya

3. Aplikasi atau penerapan

Aplikasi adalah kemampuan menggunakan sesuatu dalam situasi tertentu yang bukan merupakan pengulangan. Kemampuan menyangkut relevansi, perhatian terhadap rincian, ketelitian dan dalam pengembangan kemampuan aplikasi.

4. Analisis

Analisis adalah kemampuan seseorang untuk melakukan pengolahan informasi lebih lanjut. Seseorang harus melakukan pemisahan atas komponen-komponen dari informasi

5. Sintesis

Kemampuan ini terjadi apabila seseorang menghadapi informasi yang berbeda-beda. Dari informasi yang berbeda-beda tersebut seseorang harus menghasilkan sesuatu yang bersifat original dan dapat menyelesaikan pertentangan yang berbeda-beda pula

Berdasarkan taksonomi Blom tersebut, maka pengetahuan yang dimaksud adalah pengenalan atau recognition dan pemahaman karyawan terhadap Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2000. Pegawai terlebih dahulu harus mengenal apa itu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2000, mengingat persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2000 itu dan memahami tentang isi dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2000. Dengan demikian pegawai dapat mengetahui peranan dan pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2000 terhadap prestasi kerjanya. Sehingga dapat mempertahankan kinerjanya.

Seseorang dapat saja memiliki pengetahuan yang sangat luas, namun pemahamannya sedikit, karena pemahaman salah-olah menggapai ke dalam sesuatu yang essensial dan dalam beberapa penggunaan bersifat personal (Dilthey dalam Palmer, 2003). Pemahaman mengacu pada level komprehensif lebih dalam yang

melibatkan perolehan suatu gambar, fakta-sosial, ekonomi, atau psikologis-lebih dari sekedar sebuah datum, sebagai suatu ekspresi realitas dalam dan terutama ekspresi hidup itu sendiri

2.3. Sikap dan Perilaku

Melalui tindakan dan belajar, seseorang akan mendapatkan kepercayaan dan sikap terhadap sesuatu yang pada gilirannya akan mempengaruhi perilakunya. Kepercayaan merupakan suatu pemikiran yang deskriptif yang dimiliki seseorang tentang sesuatu yang didasari atas pengetahuan, pendapat, dan keyakinan nyata. Sikap adalah evaluasi, perasaan dan kecenderungan seseorang yang relatif konsisten terhadap sesuatu obyek atau gagasan.

Menurut Azwar (1995), sikap dikatakan sebagai suatu *respon evaluatif*. Respon hanya akan timbul apabila individu dihadapkan pada suatu stimulus yang menghendaki adanya reaksi individual. Respon evaluatif berarti bahwa bentuk reaksi yang dinyatakan sebagai sikap itu timbulnya didasari oleh proses evaluasi dalam diri individu yang memberi kesimpulan terhadap stimulus dalam bentuk nilai baik-buruk, positif-negatif, menyenangkan-tidak menyenangkan, yang kemudian mengkristal sebagai potensi reaksi terhadap obyek sikap.

Wexley dan Yukl (1992) menyatakan bahwa sikap kerja merupakan bagian perasaan terhadap pekerjaan. Adanya perasaan puas terhadap aspek-aspek dalam bekerja akan sangat berpengaruh terhadap baik buruknya sikap kerja karyawan. Miner (1992) menjelaskan bahwa sikap kerja adalah perasaan positif atau negatif yang dimiliki karyawan terhadap tempat kerja atau teman bekerja. Hal ini berarti sikap kerja merupakan perasaan menyatu yaitu adanya perasaan suka atau tidak suka terhadap pekerjaannya.

Respons kognitif, afektif dan perilaku erat hubungannya dengan lima tahap pengambilan keputusan seseorang. **Respons kognitif**, seseorang berada dalam tahap mempelajari, yaitu mengenal masalah dan tahap mencari informasi-informasi yang dibutuhkan untuk mengatasi masalah tersebut. Selanjutnya seseorang akan berusaha untuk mencari alternatif-alternatif terbaik sebagai pilihan untuk memecahkan masalah tadi. Tahap ini disebut dengan **tahap afektif**. Setelah alternatif dipilih, maka seseorang akan menggunakan pilihan tadi untuk bertindak. Jika tindakannya sesuai dengan apa yang dikehendaki dan akan menggunakan cara yang dipilih ini untuk kejadian berikutnya, atau sebaliknya, ia akan memilih alternatif lain karena yang dipilih ternyata tidak sesuai, kedua tindakan ini termasuk dalam **tahap respons perilaku**.

Sikap atau attitude menurut Fishbein dan Ajzen adalah efek atau penilaian positif atau negatif terhadap suatu objek. Diantara pengikut pemikiran ini adalah Oskamp, (1977), Petty & Cacioppo, (1981) dan Brehm & Kassin. (1990). Tokoh-tokoh tersebut memandang perlu untuk membatasi konsep sikap hanya pada aspek efektif saja (single component). Sedangkan teori lain memandang sikap sebagai kombinasi reaksi efektif, perilaku dan kognitif terhadap objek (Breckler, 1984; Katz & Stotland, 1959; Rajecky, 1982; dalam Brehm & Kassin, 1990). Ketiga komponen tersebut secara bersama mengorganisasikan sikap individu. Pendekatan ini dikenal dengan nama skema triadik atau tricomponent (Azwar, 2003:6)

Karakteristik individu meliputi berbagai variabel seperti motif, nilai-nilai. Sikap kepribadian dan sikap yang saling berinteraksi satu sama lain dan kemudian berinteraksi pula dengan faktor-faktor lingkungan yang menentukan perilaku. Faktor lingkungan memiliki kekuatan lebih besar dari pada karakteristik individu. Hal inilah yang menjadikan prediksi perilaku lebih kompleks.

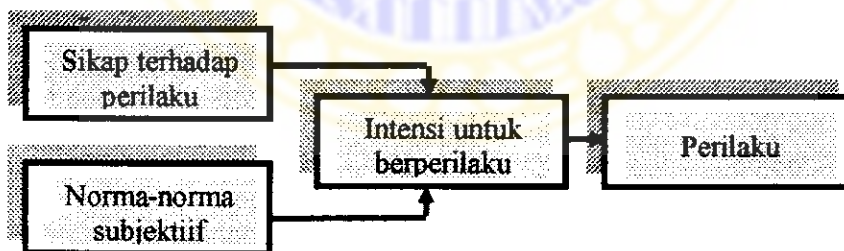
Prediksi perilaku menurut Icek Ajzen dan Martin Fishbein dapat dilakukan dengan berlandaskan pada **Teori Tindak Beralasan (Theory of Reasoned Action)**

(Fishbein & Ajzen, dalam Azwar 2003 : 11). Hal ini dapat dilakukan dengan mencoba melihat anteseden penyebab perilaku volisional (perilaku yang dilakukan atas kemauan sendiri), teori ini didasarkan pada asumsi-asumsi bahwa :

- a. Manusia umumnya melakukan sesuatu dengan cara-cara yang masuk akal
- b. Manusia mempertimbangkan semua informasi yang ada
- c. Manusia secara ekspilisit maupun implisit memperhitungkan implikasi tindakan mereka

Teori tindak beralasan mengatakan bahwa sikap mempengaruhi perilaku lewat suatu proses pengambilan keputusan yang teliti dan beralasan. Dan dampaknya terbatas hanya pada tiga hal. Pertama, perilaku tidak banyak ditentukan oleh sikap umum tapi sikap yang spesifik terhadap sesuatu. Kedua, perilaku yang dipengaruhi tidak hanya oleh sikap tapi juga oleh norma-norma subjektif (subjektive norma) yaitu keyakinan kita mengenai apa yang orang lain inginkan agar kita berbuat. Ketiga, sikap terhadap suatu perilaku bersama norma-norma subjektif membentuk suatu intensi atau niat untuk berperilaku tertentu. Gambar 2.1 memeperjelas mengenai hubungan diantara ketiganya.

Gambar. 2.1.
Teori Tindak Beralasan



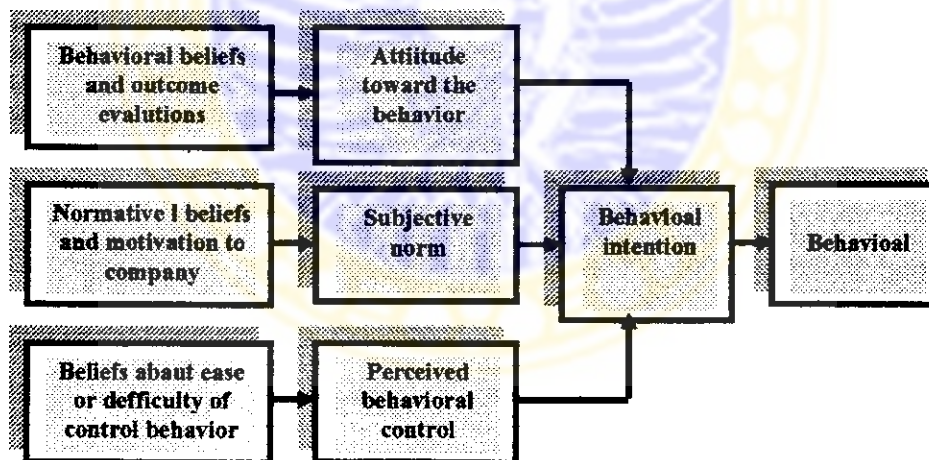
(Ajzen & Fishbein, dalam Azwar 2003; 12)

Berdasarkan gambar 2.1. tampak bahwa intensi merupakan fungsi dari determinan dasar, yaitu pertama sikap individu terhadap perilaku (merupakan aspek personal) dan kedua adalah persepsi individu terhadap tekanan sosial untuk

melakukan atau tidak melakukan perilaku yang bersangkutan yang disebut dengan norma objektif. Teori ini mengatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan apabila ia memandang perbuatan itu positif dan bila ia percaya bahwa orang lain ingin agar dia melakukannya.

Teori Perilaku Beralasan kemudian diperluas dan dimodifikasi oleh Ajzen (1998) menjadi Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior). Kerangka pemikiran teori perilaku terencana dimaksudkan untuk mengatasi masalah kontrol volusional yang belum lengkap dalam teori terdahulu. Inti dari teori ini adalah tetap berada dalam faktor intensi perilaku namun determinan intensi tidak hanya dua (sikap terhadap perilaku yang bersangkutan dan norma-norma subjektif melainkan tiga dengan diikutsertakannya aspek kontrol perilaku yang dihayati (perceived behavioral control). Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 2.2. dibawah ini :

Gambar. 2.2.
Teori Perilaku Terencana



(Ajzen, dalam Azwar 2003; 13)

Berdasarkan teori perilaku terencana keyakinan-keyakinan berpengaruh pada sikap terhadap perilaku tertentu, norma-norma subjektif dan pada kontrol perilaku yang dihayati. Ketiga komponen ini berinteraksi dan menjadi determinan bagi intensi

yang pada gilirannya akan menentukan apakah perilaku yang bersangkutan akan dilakukan atau tidak.

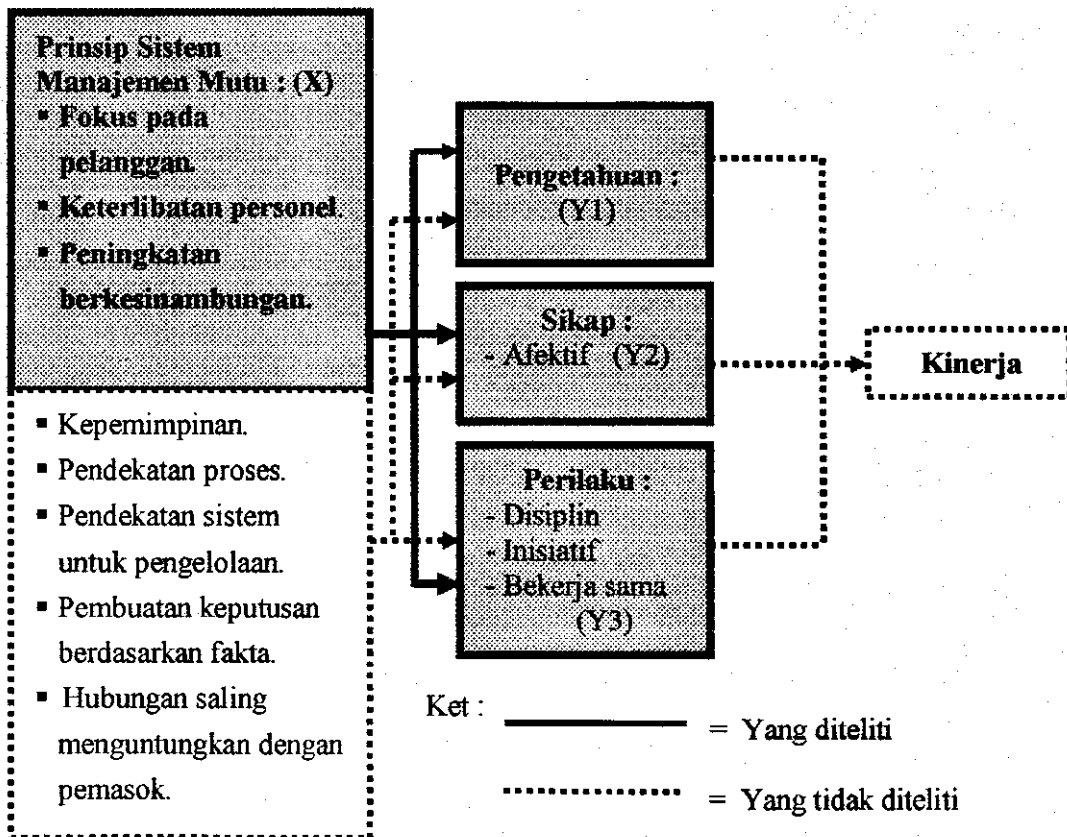
Sikap terhadap suatu perilaku di pengaruhi oleh keyakinan bahwa perilaku tersebut akan membawa kepada hasil yang diinginkan. Keyakinan mengenai perilaku apa yang bersifat normatif (yang diharapkan oleh orang lain) dan motivasi untuk bertindak sesuai dengan harapan normatif tersebut membentuk norma subjektif dalam diri individu. Kontrol perilaku ditentukan oleh pengalaman masa lalu dan perkiraan individu mengenai seberapa sulit atau mudahnya untuk melakukan perilaku yang bersangkutan.

Dengan diterapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2000 yang mempunyai delapan prinsip yaitu *Fokus pada pelanggan* , *kepemimpinan* , *keterlibatan personel*, *pendekatan proses* , *pendekatan sisten untuk pengelolaan*, *peningkatan berkesinambungan*, *pembuatan keputusan berdasarkan fakta*, dan *hubungan saling menguntungkan dengan pemasok* . Dimana kedelapan prinsip tersebut sebagai upaya untuk memperbaiki kinerja organisasi , dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut organisai dapat memberikan pelayanan yang bermutu, pelayan yang bermutu menuntut adanya Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan profesional. Sumber Daya Manusia berkualitas dan profesional adalah yang mempunyai tingkat pengetahuan tinggi, sikap dan perilaku yang baik. Sehingga organisasi yang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu dan mempunyai tujuan memberikan pelayanan yang bermutu dapat berdampak pada pengetahuan dan sikap dan perilaku (positif) pegawainya.

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1. Kerangka Konseptual

Dari tinjauan pustaka yang telah kemukakan sebelumnya, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 yang mempunyai delapan prinsip, hanya prinsip *Fokus pada pelanggan*, *keterlibatan personel*, *peningkatan berkesinambungan*, yang akan diteliti pengaruhnya terhadap pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai, dikarenakan ke tiga prinsip tersebut mudah untuk dipahami, dikenalkan serta dilaksanakan oleh pegawai, atas pertimbangan tersebut prinsip yang lainnya tidak diteliti. Dengan demikian, kerangka konseptual yang digunakan sebagai alur pikir dalam penelitian ini adalah :



Gambar 3.1
Kerangka Konseptual Penelitian

Penerapan Sistem Manajemen Mutu yang mempunyai prinsip Fokus pada pelanggan, keterlibatan personel dan peningkatan berkesinambungan dapat berpengaruh terhadap pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai, selanjutnya berdampak pada peningkatan kinerja.

3.2. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan Kerangka koseptual diatas, maka dalam penelitian ini hipotesis penelitian yang hendak diuji dirumuskan sebagai berikut :

Prinsip dari Sistem Manajemen Mutu yang meliputi *Fokus pada pelanggan* , *keterlibatan personel* , *peningkatan berkesinambungan*, mempunyai pengaruh terhadap *pengetahuan, sikap dan perilaku* pegawai di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur .

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1. Rancangan Penelitian

Berdasar pada latar belakang masalah, perumusan masalah, dan hipotesis yang ada maka jenis penelitian ini termasuk penelitian kausal. Dimana penelitian kausal bertujuan utama membuktikan hubungan sebab akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti, dan berusaha mengungkapkan variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan variabel lain (Istijanto, 2006 : 21). Dalam penelitian ini variabel yang mempengaruhi (variabel independen) yaitu prinsip Sistem Manajemen Mutu yang terdiri dari *Fokus pada pelanggan*, *keterlibatan personel*, *peningkatan berkesinambungan* yang diteliti sedangkan prinsip-prinsip yang lain tidak diteliti. Sedangkan variabel yang dipengaruhi (variabel dependen) yaitu *pengetahuan*, *sikap dan perilaku* pegawai di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur.

4.2. Populasi, dan Penentuan Sampel Penelitian

4.2.1. Populasi

Penelitian ini mengambil populasi pegawai pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur. Dari data Bagian Umum jumlah seluruh pegawai di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur sebagai berikut :

Tabel 3.1.
Daftar Populasi

	Pejabat struktural	Pejabat Fungsional	Staf	
			PNS	Honorer
Jumlah	26 orang	47 orang	116 orang	67 orang

Sumber : Bagian Umum Badan Diklat Propinsi Jawa Timur

Tetapi fokus dalam penelitian ini hanya staf yang telah berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS), jadi besarnya populasi yaitu **116 orang**.

4.2.2. Penentuan Sampel Penelitian

Besarnya populasi penelitian 116 orang staff dan mempunyai sifat yang homogen maka dalam menentukan sampel peneliti menggunakan metode *Convenience Sampling*, dimana dalam metode ini peneliti dalam menarik anggota populasi atas dasar kemudahan saja, peneliti tidak perlu repot berpindah tempat untuk menemui tiap pegawai yang terpencar (Istijanto, 2006 : 117), responden setiap waktu dapat ditemui selama jam kerja. Karena Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur mempunyai dua lokasi yaitu di Surabaya dan Malang, maka pegawainya juga berada di dua lokasi. Sehingga untuk memudahkan penelitian, maka sampel yang digunakan hanya staff yang berada di Surabaya.

Dari 116 orang staff Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa timur , 100 orang staff yang bekerja di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur yang berlokasi di Surabaya. Berdasarkan pertimbangan di atas, maka penelitian ini tidak menggunakan pengambilan sampel (teknik sampling) karena mengikutsertakan seluruh anggota populasi yang ada (sampling jenuh) sebesar 100 orang . Jadi sampel yang digunakan besarnya 100 orang staff dan berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS).

4.3. Variabel Penelitian

4.3.1. Klasifikasi Variabel

Variabel – variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Variabel independen (bebas) adalah prinsip Sistem Manajemen Mutu yang meliputi (X) :

- a. Fokus pada pelanggan
- b. Keterlibatan personel
- c. Peningkatan berkesinambungan

2. Variabel dependen (terikat) adalah :

1. Pengetahuan (Y1)
2. Sikap (Y2)
3. Perilaku (Y3)

4.3.2. Definisi Operasioanal Variabel

Guna menghindari kesalahan dalam mengartikan variabel-variabel yang di analisis atau untuk membatasi permasalahan dalam penelitian ini, perlu dijelaskan definisi operasional untuk masing-masing variabel.

1. Variabel Independen (bebas)

Prinsip Sistem Manajemen Mutu yaitu *Fokus pada pelanggan* , *keterlibatan personel* , *peningkatan berkesinambungan*, yang digunakan dalam penelitian ini dapat dimaknai sebagai berikut :

1. ***Fokus pada pelanggan.*** Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Kelangsungan hidup organisasi sangat ditentukan bagaimana pandangan pelanggan terhadap organisasi tersebut. Oleh karena itu organisasi harus memahami apa kebutuhan pelanggan sekarang dan masa yang akan datang, dengan berusaha memenuhi keinginan pelanggan dan bila perlu melebihi apa yang diinginkan oleh pelanggan.
2. ***Keterlibatan personel.*** Keterlibatan seluruh personel adalah dasar yang sangat dipentingkan dalam prinsip manajemen mutu. Seluruh personel di setiap tingkatan

manajemen merupakan modal utama organisasi, di mana keterlibatan kemampuannya secara penuh sangat bermanfaat bagi organisasi.

3. ***Peningkatan berkesinambungan.*** Peningkatan berkesinambungan (*continuous improvement*) harus menjadi sasaran tetap organisasi artinya prinsip ini menjadi budaya atau sikap hidup bagi seluruh personel. Pada *continuous improvement* terjadi proses pendekatan yang terus menerus dan dilakukan dengan segera setelah terjadi penyempurnaan. Hasil yang diperoleh menjadi standar dan tantangan lagi untuk melakukan penyempurnaan lagi, terus dan terus tiada berhenti, itulah konsep P-D-C-A (Plan Do Check Action).

2. Variabel Dependen (terikat)

Pengetahuan Pegawai diukur dengan *Mengenal atau Recognition, Pemahaman, Aplikasi atau penerapan, Analisis, dan Sintesis.*

1. Mengenal atau Recognition

Mengenal sesuatu hal yang menjadi obyek secara fisik. Mengungkap atau mengingat kembali (Recall), mengingat kembali satu atau lebih fakta-fakta yang sederhana.

2. Pemahaman

Informasi yang diterima tidak disimpan begitu saja. Jadi, informasi itu diolah lebih lanjut menjadi sesuatu yang lebih tinggi kedudukannya. Kemampuan mengolah informasi itulah yang diharapkan untuk dikembangkan. Dalam tingkat pemahaman ada tiga kemampuan pokok yang merupakan indikator pemahaman terhadap informasi yang diterimah, yaitu kemampuan menerjemahkan, menafsirkan dan ekstrapolasi berdasarkan urutan tingkatannya

3. Aplikasi atau penerapan

Aplikasi adalah kemampuan menggunakan sesuatu dalam situasi tertentu yang bukan merupakan pengulangan. Kemampuan menyangkut relevansi, perhatian terhadap rincian, ketelitian dan dalam pengembangan kemampuan aplikasi.

4. Analisis

Kemampuan seseorang untuk melakukan pengolahan informasi lebih lanjut. Seseorang harus melakukan pemisahan atas komponen-komponen dari informasi

5. Sintesis

Kemampuan ini terjadi apabila seseorang menghadapi informasi yang berbeda-beda. Dari informasi yang berbeda-beda tersebut seseorang harus menghasilkan sesuatu yang bersifat original dan dapat menyelesaikan pertentangan yang berbeda-beda pula.

Sikap pegawai diukur dengan *respon afektif*.

Respon Afektif seseorang akan berusaha untuk mencari alternatif-alternatif terbaik sebagai pilihan untuk memecahkan masalah .

Sedangkan **Perilaku pegawai** diukur dengan *kedisiplinan, inisiatif, kerja sama* .

1. **Disiplin** adalah suatu keadaan tertib dimana orang-orang yang tergabung di dalam suatu organisasi, tunduk pada peraturan yang telah ada dengan senang hati.

Beberapa ukuran untuk mengukur disiplin yang baik :

- a. Kepatuhan pegawai pada jam kerja
- b. Kepatuhan pegawai pada perintah/intruksi dari atasan, serta taat pada peraturan dan tata tertib.

- c. Berpakaian yang baik pada tempat kerja dan menggunakan pengenal instansi.
 - d. Penggunaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor dengan efisien.
2. **Inisiatif** adalah tindakan yang sehat dan tepat yang dilakukan atas dasar pemikiran sendiri, pada waktu tidak ada perintah-perintah tentang bagaimana mengatasi hambatan dan masalah sesuai petunjuk dari atasan. Inisiatif seorang pegawai dapat diukur dari :
- a. Inisiatif dalam mengatasi hambatan dan masalah
 - b. inisiatif dalam menciptakan kegiatan
 - c. inisiatif dalam penyelesaian tugas.
3. **Kerja sama** adalah tindakan bersama-sama antara seorang dengan orang lainnya, dimana setiap orang bekerja dan menyumbangkan tenaganya secara sukarela dan sadar untuk saling membantu guna mencapai tujuan bersama , kerja sama ini diukur dengan :
- a. Kesiediaan para pegawai untuk bekerjasama dengan rekan kerja maupun dengan pimpinan mereka yang didasarkan untuk tujuan bersama.
 - b. Kesiediaan untuk saling membantu diantara rekan kerja sehubungan dengan tugasnya.
 - c. Adanya keaktifan di dalam kegiatan organisasi.

4.4. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui *survey*. Data primer meliputi data tentang ketiga variabel prinsip Sistem Manajemen Mutu (*Fokus pada pelanggan, , keterlibatan personel, , peningkatan berkesinambungan*), dan data tentang pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai.

Adapun instrumen *survey* dalam penelitian ini berupa *kuisisioner* (tiap-tiap instrumen diasumsikan independen) dan untuk memperoleh data yang valid dan realibel dilakukan uji validitas dan reabilitas terhadap intrstrumen tersebut dengan tujuan untuk melihat reabilitas, validitas sedangkan untuk mengetahui apakah kuisisioner layak untuk di sebarakan maka dilakukan uji fisibilitas , butir pertanyaan sebagai alat ukur, instrumen penelitian berupa kuisisioner tersebut terdiri dari :

- a. Bagian I : Karakteristik Responden
- b. Bagian II : Kuisisioner tentang penerapan prinsip dari Sistem Manajemen Mutu yang meliputi *fokus pada pelanggan, ketelibatan personel dan peningkatan berkesinambungan*. Instrument ini dibuat untuk mengukur penerapan ketiga prinsip Sistem Manajemen Mutu (mempunyai 15 pertanyaan).

Pengukuran variabel menggunakan skala nilai lima angka yaitu :

- 0 = Sangat Rendah (SR)
- 1 = Rendah (R)
- 2 = Cukup (C)
- 3 = Tinggi (T)
- 4 = Sangat Tinggi (ST)

- c. Bagian III : Kuisisioner Pengetahuan Pegawai

10 butir pertanyaan mengenai perubahan peningkatan pengetahuan pegawai dengan diterapkannya Sistem Manajemen Mutu yang berprinsip pada *fokus pada pelanggan, ketelibatan personel dan peningkatan berkesinambungan* . pengukuran variabel menggunakan skala, dengan nilai lima angka yaitu :

- 0 = Sangat Rendah (SR)
- 1 = Rendah (R)

2 = Cukup (C)

3 = Tinggi (T)

4 = Sangat Tinggi (ST)

Bagian IV: Kuisisioner Sikap Pegawai

5 butir pertanyaan mengenai perubahan sikap *afektif* pegawai dengan diterapkannya Sistem Manajemen Mutu yang berprinsip pada *fokus pada pelanggan, ketelibatan personel dan peningkatan berkesinambungan* . pengukuran variabel menggunakan skala, dengan nilai lima angka yaitu :

0 = Sangat Rendah (SR)

1 = Rendah (R)

2 = Cukup (C)

3 = Tinggi (T)

4 = Sangat Tinggi (ST)

Bagian V : Kuisisioner perilaku Pegawai

15 butir pertanyaan mengenai perubahan perilaku pegawai (*displin, inisiatif, kerja sama*) dengan diterapkannya Sistem Manajemen Mutu yang berprinsip pada *fokus pada pelanggan, ketelibatan personel dan peningkatan berkesinambungan* . pengukuran variabel menggunakan skala, dengan nilai lima angka yaitu :

0 = Sangat Rendah (SR)

1 = Rendah (R)

2 = Cukup (C)

3 = Tinggi (T)

4 = Sangat Tinggi (ST)

4.4.1. Uji Fisibilitas

Uji fisibilitas dilakukan sebelum instrumen penelitian (kuisisioner) ini diberikan pada responden penelitian. Uji fisibilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuisisioner dalam penelitian ini sudah layak (feasible) atau belum sebagai alat ukur.

Instrumen penelitian dikatakan layak jika memenuhi tiga segi, yaitu : a) Segi pengetahuan dan bahasa, responden yang dipilih mampu memahami item-item pertanyaan dalam instrumen penelitian ini. b) Segi sikap, responden mau memberikan jawaban karena tidak merasa dirugikan atau terancam dalam menjawab item-item dalam instrumen penelitian. c) Segi teknis, responden tidak mengalami kesulitan dalam menuliskan jawaban di lembar kuisisioner dan tulisan dapat dibaca dengan jelas.

Untuk uji fisibilitas, kuisisioner akan diberikan pada sepuluh pegawai di lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur yang berada di Malang yang tidak termasuk dalam sampel.

4.4.2. Uji Validitas

Pada dasarnya pendapat responden yang dijadikan data kuantitatif sangat sulit dilakukan pengukurannya secara eksak. Oleh karena itu untuk mendapatkan kepastian apakah alat ukur yang digunakan dalam penelitian semacam itu sudah benar, perlu dilakukan pengujian *keabsahan* (validitas) terhadap terhadap instrumen yang akan digunakan. Sehingga apabila instrumen yang digunakan sudah valid maka dapat digunakan untuk analisa data selanjutnya.

Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono ; 2000 : 109). Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat utama untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. *Validitas* adalah kemampuan suatu skala untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Zikmun ; 1999 : 362).

ini menyelesaikan uji keandalan melalui analisis varian amatan ulangan, adapun rumus yang digunakan adalah :

$$rtt = \frac{M}{M-1} \left(1 - \frac{V_x}{V_t} \right)$$

Dimana :

- rtt = koefisien Alpha
- V_x = Varian Butir
- V_t = Varian Total (faktor)
- M = Jumlah Butir

Variabel dikatakan reliabel bila nilai *Alpha* (α) tiap variabel (rtt) lebih dari **0,6**.

4.5. Lokasi dan waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur mulai bulan Januari 2007 sampai dengan bulan Pebruari 2007.

4.6. Prosedur Pengambilan dan Pengolahan Data

Proses pengambilan dan pengumpulan data dilakukan dengan :

1. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan yang berkaitan dengan variabel prinsip Sistem Manajemen Mutu dan pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai. Alasan penggunaan kuesioner adalah agar data yang dikumpulkan lebih terfokus pada indikator-indikator yang diteliti sesuai pengukuran yang digunakan. Sebagaimana dikemukakan oleh Nursalam (1996), angket dan wawancara dapat digunakan untuk menggali *pendapat, perasaan, sikap, pandangan, proses berfikir, proses penginderaan* dari berbagai hal yang merupakan tingkah laku yang tidak dapat ditangkap dengan metode observasi.

2. Melakukan telaah dokumentasi/kepustakaan yang terkait dengan permasalahan seperti buku literatur ataupun buku yang mendukung, koran dan sebagainya, serta dokumen lainnya.

4.6.1. Cara Pengolahan data

Data yang telah terkumpul diolah sesuai dengan kebutuhan penulisan tesis, data yang bersifat kuantitatif ditabulasi secara manual, kemudian di entry data menggunakan program statistik dalam bentuk tabel. Sedangkan jenis data kualitatif diolah dengan menelaah seluruh data hasil cacatan di lapangan dengan membuat rangkuman dalam bentuk uraian yang sistematis.

4.6.2. Cara Analisis data

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis penelitian, data di analisis dengan menggunakan *Analisis Regresi Linier Sederhana*. dimana untuk menganalisis pengaruh secara parsial Prinsip *Fokus pada pelanggan*, *keterlibatan personel*, *peningkatan berkesinambungan terhadap pengetahuan, sikap dan perilaku*.

Persamaan *regresi sederhana* dapat diformulasikan dalam model matematis sebagai berikut :

1. Untuk Pengaruh Prinsip *Fokus pada pelanggan*, *keterlibatan personel*, *peningkatan berkesinambungan terhadap pengetahuan* dengan persamaan :

$$Y_1 = b_0 + bX$$

2. Untuk Pengaruh Prinsip *Fokus pada pelanggan*, *keterlibatan personel*, *peningkatan berkesinambungan terhadap sikap* dengan persamaan :

$$Y_2 = b_0 + bX$$

3. Untuk Pengaruh Prinsip *Fokus pada pelanggan*, *keterlibatan personel*, *peningkatan berkesinambungan terhadap perilaku* dengan persamaan :

$$Y_3 = b_0 + bX$$

Dimana :

X = Variabel Independen (**Prinsip SMM** : *Fokus pada pelanggan*, *keterlibatan personel*, *peningkatan berkesinambungan*)

BAB 5**HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN**

Dalam Bab ini akan dicantumkan data penelitian dan hasil penelitian yang sudah diolah dari data primer. Penelitian ini menggunakan *analisis deskriptif* dan *analisis regresi sederhana*. Analisis deskriptif menggambarkan karakteristik responden dan bentuk tabel frekuensi, sedangkan analisis regresi digunakan untuk melihat pengaruh prinsip Sistem Manajemen Mutu terhadap pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur.

5.1. Gambaran umum Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur**5.1.1. Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsis Jawa Timur**

Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur adalah unsur pelaksana Pemerintah Propinsi Jawa Timur di bidang pendidikan dan pelatihan aparatur. Dan dalam tugasnya yaitu membantu Gubernur dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan dibidang pendidikan dan pelatihan.

Dengan semakin tingginya tuntutan terhadap kualitas aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanannya, maka aparatur diuntut juga untuk meningkatkan kompetensinya. Peningkatan kompetensi aparatur menjadi tanggung jawab Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur sebagaimana yang diamanatkan dalam perda Nomor 20 tahun 2002.

Untuk dapat menciptakan aparatur yang berkualitas dan profesional salah satu syaratnya yaitu pihak penyelenggara dapat menyelenggarakan pelatihan yang bermutu. Menurut Mike Wills (1998) ada 3 (tiga) elemen untuk menjadikan pelatihan itu bermutu yaitu :

- (1) proses penyelenggaraan pelatihan yang bermutu (a quality training process),

- (2) pelatihan yang tersertifikasi (certified courses), dan
- (3) pelatihnya (Instruktur) tersertifikasi (certified instructors).

Karena Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur mampu menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan yang bermutu dan didukung dengan sarana maupun prasarana yang lengkap, sehingga pada tanggal 27 Desember 2002 telah memperoleh Akreditasi dan Sertifikasi dari Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia melalui Keputusan Kepala LAN RI 741 A/IX/6/4/2002 dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan Diklat Prajabatan, Diklat Pim Tingkat IV, Diklat Pim Tingkat III, Diklat Pim Tingkat II. Pendidikan dan pelatihan yang sudah terakreditasi menjadi jaminan bahwa pendidikan dan pelatihan telah diselenggarakan secara bermutu, benefit, bagi peserta akan mendapatkan sertifikat yang mempunyai nilai tambah (added value) baik bagi si peserta itu sendiri maupun bagi organisasi pengirim.

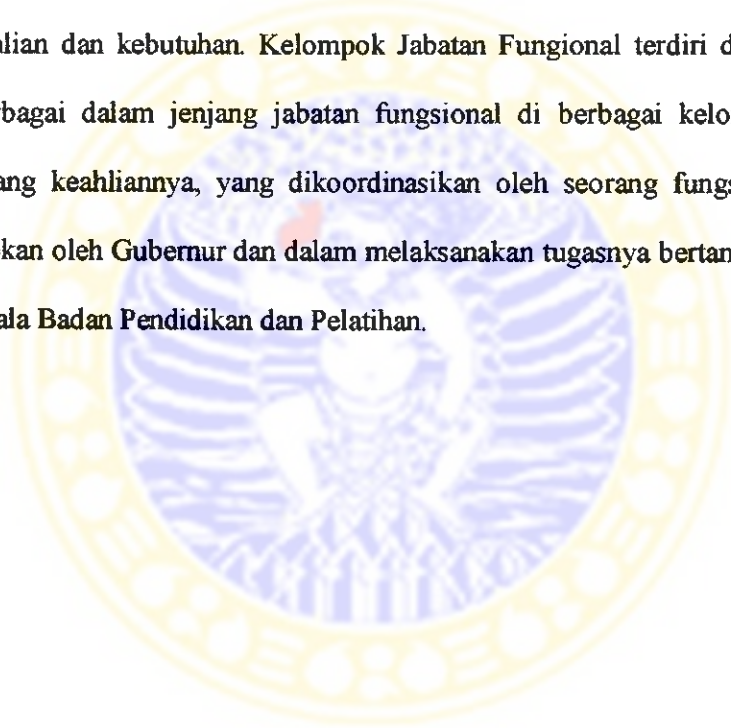
Strategi peningkatan mutu layanan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000. Dimana Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 merupakan suatu sistem manajemen mutu yang sangat dinamis dapat menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi secara internal maupun eksternal.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 di lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur akan memberikan manfaat tidak saja sebagai organisasi yang dapat menunjukkan kemampuannya dalam memperagakan bahwa persyaratan – persyaratan yang telah ditetapkan dapat dipenuhi bahkan juga dapat memberikan peluang untuk melakukan perbaikan – perbaikan dalam menunjang kepuasan pelanggan.

5.1.2. Struktur Organisasi Badan Diklat Propinsi Jawa Timur

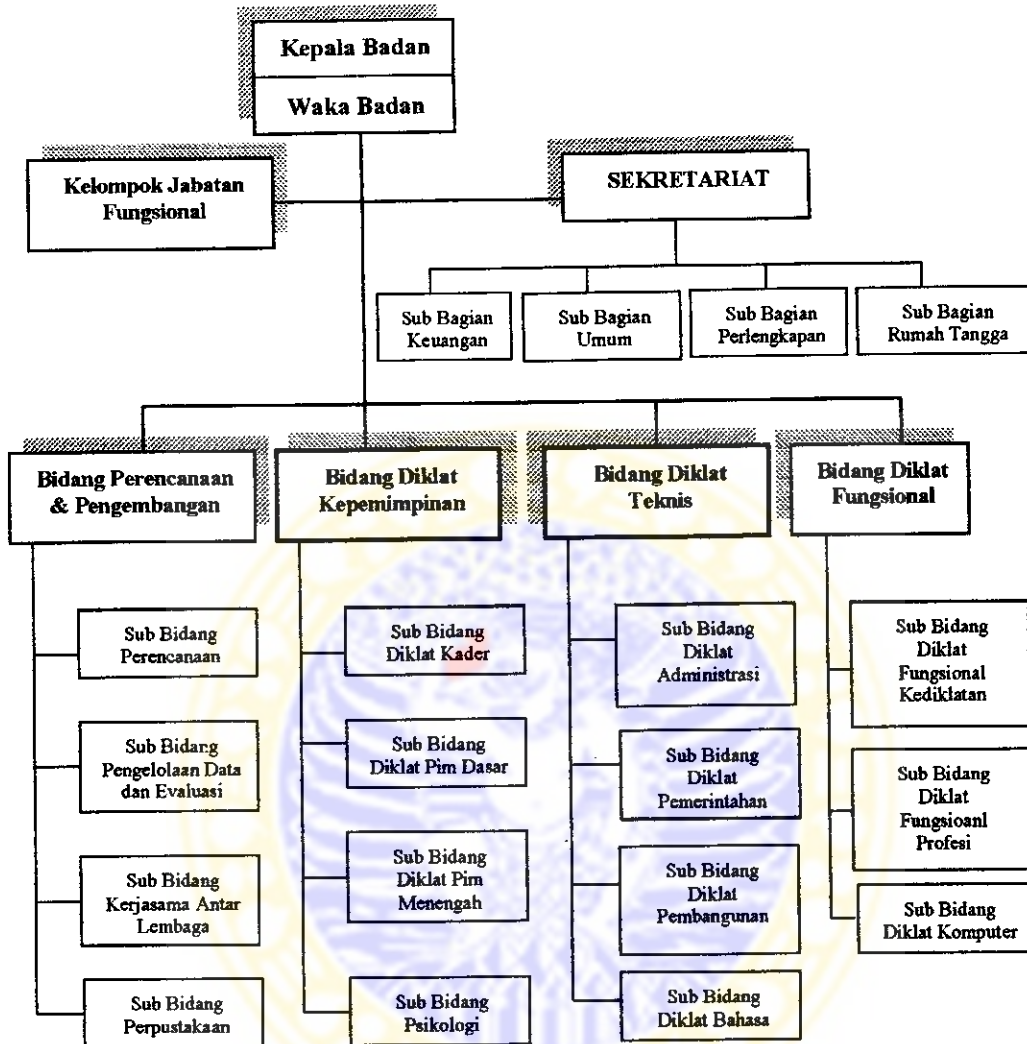
Sesuai dengan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 20 Tahun 2000 tentang Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur, maka struktur organisasi pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur terdiri atas : Kepala Badan, Wakil Kepala Badan, Sekretaris , Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan, Kepala Bidang Diklat Kepemimpinan, Kepala Bidang Teknis, Kepala Bidang Diklat Fungsional, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Untuk Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas teknis Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur sesuai bidang keahlian dan kebutuhan. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah pegawai terbagi dalam jenjang jabatan fungsional di berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya, yang dikoordinasikan oleh seorang fungsional senior yang ditetapkan oleh Gubernur dan dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan.



Gambar 5.1

Struktur Organisasi Badan Diklat Propinsi Jawa Timur



Sumber : Bagian Umum Badan Diklat Prop. Jatim
(Perda. Prop. Jatim Nomor 20 Tahun 2000)

ka tugas dan fungsi Badan Pendidikan dan

Pelatihan Propinsi Jawa Timur adalah sebagai berikut :

1. **Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan** mempunyai tugas memimpin ,
melakukan koordinasi dan memantau dalam penyelenggaraan kegiatan pendidikan
dan pelatihan

2. Wakil Kepala Badan mempunyai tugas :

- a. Mewakili Kepala Badan dan memimpin Badan apabila Kepala Badan Berhalangan;
- b. Memimpin kegiatan pengawasan intern Badan;
- c. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan

3. Sekretariat mempunyai tugas :

Melaksanakan pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan kerumahtanggaan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut sekretariat mempunyai fungsi :

- a. Pengelolaan administrasi umum;
- b. Pengelolaan administrasi kepegawaian;
- c. Pengelolaan administrasi keuangan;
- d. Pengelolaan urusan rumah tangga;
- e. Pengelolaan administrasi perlengkapan;
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

Sekretariat mempunyai 4 (empat) sub bagian yaitu :

1. **Sub Bagian Umum**
2. **Sub Bagian Keuangan**
3. **Sub Bagian Perlengkapan**
4. **Sub Bagian Rumah Tangga**

4. Bidang Perencanaan dan Pengembangan mempunyai tugas :

Menyiapkan bahan dan merumuskan rencana kebijakan, menyusun program pendidikan dan pelatihan, melakukan evaluasi dan analisa kebutuhan pendidikan dan pelatihan serta kerjasama dengan instansi/lembaga terkait.

Untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut Bidang Perencanaan dan Pengembangan mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan dan penyiapan bahan serta perumusan rencana kebijakan;
- b. Penyusunan rencana program penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan analisa kebutuhan pendidikan dan pelatihan;
- d. Penyusunan rencana penyelenggaraan kerjasama dengan instansi dan atau lembaga terkait;
- e. Pelaksanaan administrasi akademik dan pengembangan widyaiswara serta pejabat fungsional lainnya;
- f. Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan perpustakaan;
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

Bidang Perencanaan dan Pengembangan mempunyai 4 (empat) Sub Bidang yaitu :

- 1. Sub Bidang Perencanaan**
 - 2. Sub Bidang Pengelola Data dan Evaluasi**
 - 3. Sub Bidang Kerjasama Antar Lembaga**
 - 4. Sub Bidang Pengembangan Perpustakaan**
- 5. Bidang Pendidikan dan Pelatihan Pimpinan, mempunyai tugas :**
- Menyiapkan pembinaan dan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan bagi calon Pimpinan instansi / lembaga dilingkungan Pemerintah Propinsi.
- Untuk melaksanakan tugas tersebut Bidang Pendidikan dan Pelatihan Pimpinan mempunyai fungsi :
- a. Penyusun rencana pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pimpinan;
 - b. Pembinaan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pimpinan di Kabupaten/Kota serta Unit Pendidikan dan Pelatihan Instansi lain;
 - c. Penyediaan tenaga pengajar pendidikan dan pelatihan pimpinan;

- d. Penyusunan data, kualifikasi dan pembinaan tenaga pengajar, peserta dan alumni pendidikan dan pelatihan pimpinan;
- e. Pengelolaan administrasi pendidikan dan pelatihan pimpinan;
- f. Penyiapan bahan pelajaran dan alat bantu pendidikan dan pelatihan pimpinan;
- g. Pelaksanaan kegiatan konseling psikologi;
- h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

Bidang Pendidikan dan Pelatihan Pimpinan mempunyai 4 (empat) Sub Bidang yaitu :

1. **Sub Bidang Pendidikan dan Pelatihan Kader**
 2. **Sub Bidang Pendidikan dan Pelatihan Dasar**
 3. **Sub Bidang Pendidikan dan Pelatihan Pimpinan Menengah**
 4. **Sub Bidang psikologi**
6. **Bidang Pendidikan dan Pelatihan Teknis**, mempunyai tugas :
- Menyiapkan pembinaan dan melaksanakan pendidikan dan pelatihan teknis.
- Untuk melaksanakan tugas Bidang Pendidikan dan Pelatihan Teknis mempunyai fungsi :
- a. Penyusunan rencana pelaksanaan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bidang teknis;
 - b. Pembinaan pelaksanaan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bidang teknis di kabupaten/Kota serta Unit Pendidikan dan Pelatihan instansi lain;
 - c. Penyediaan tenaga pengajar pendidikan dan pelatihan teknis;
 - d. Penyusunan data, kualifikasi dan pembinaan tenaga pengajar, peserta dan alumni pendidikan dan pelatihan teknis;
 - e. Pengelolaan administrasi pengajaran, pelatihan dan ujian teknis;
 - f. Penyiapan bahan pelajaran, alat bantu pendidikan dan pelatihan teknis;

g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

Bidang Pendidikan dan Pelatihan Teknis mempunyai 4 (empat) Sub Bidang yaitu :

1. **Sub Bidang Pendidikan dan Pelatihan Adminitrasi**
2. **Sub Bidang Pendidikan dan Pelatihan Pemerintahan**
3. **Sub Bidang Pendidikan dan Pelatihan Pembangunan**
4. **Sub Bidang Pendidikan dan Pelatihan Bahasa**

7. **Bidang Pendidikan dan Pelatihan Fungsional**, mempunyai tugas :

Menyiapkan pembinaan dan melaksanakan pendidikan dan pelatihan fungsional.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Bidang Pendidikan dan Pelatihan Fungsional mempunyai fungsi;

- a. Penyusunan rencana pelaksanaan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bidang Fungsional;
- b. Pembinaan pelaksanaan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bidang teknis di kabupaten/Kota serta Unit Pendidikan dan Pelatihan instansi lain;
- c. Penyediaan tenaga pengajar pendidikan dan pelatihan fungsional;
- d. Penyusunan data, kualifikasi dan pembinaan tenaga pengajar, peserta dan alumni pendidikan dan pelatihan fungsional;
- e. Pengelolaan administrasi pengajaran, pelatihan dan ujian;
- f. Penyiapan bahan pelajaran, alat bantu pendidikan dan pelatihan fungsional;
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

Bidang Pendidikan dan Pelatihan Fungsional mempunyai 3 (tiga) Sub Bidang yaitu :

1. **Sub Bidang Pendidikan dan Pelatihan Fungsional Kediklatan**
2. **Sub Bidang Pendidikan dan Pelatihan Fungsional Profesi**

3. Sub Bidang Pendidikan dan Pelatihan Komputer

5.2. Visi dan Misi Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur

Dalam menjalankan kedudukan dan tugas pokok dan fungsi Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur mempunyai Visi dan Misi Sebagai berikut :

Visi : Terdepan dalam membentuk aparatur pemerintah yang berkualitas dan profesional

Misi :

1. Mewujudkan perencanaan pengembangan dan evaluasi pendidikan dan pelatihan aparatur yang profesional dan terpadu.
2. Mewujudkan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kompetensi Pegawai Negeri Sipil.

5.3. Uji fisibilitas

Fisibilitas instrumen adalah kelayakan ukuran-ukuran yang diperoleh dari instrumen sebagai suatu alat pengukur. Tujuan pengujian ini adalah mengetahui apakah kuesioner dapat dipahami dan dimengerti oleh responden, dan apakah seseuai dengan harapan dari responden.

Berdasarkan hasil uji fisibilitas, instrumen penelitian ini dapat dinyatakan fisibel (layak) karena tidak ada hambatan dari responden untuk mengisi dan menjawab pertanyaan lembar kuesioner , responden dengan suka rela mengisi dan menjawab lembar kuesioner , responden mengerti dan memahami dengan baik bahasa dan tulisan yang ada di lembar kuesioner dan responden tidak merasa terganggu waktunya dalam mengisi dan menjawab lembar kuesioner.

Tabel 5.1
Hasil Uji Fisibilitas

N	Segi Bahasa		Segi Tulisan		Segi Pemahaman		Segi Kerelaan	
	Baik	Tidak	Baik	Tidak	Paham	Tidak	Ya	Tidak
1	√		√		√		√	
2	√		√		√		√	
3	√		√		√		√	
4	√		√		√		√	
5	√		√		√		√	
6	√		√		√		√	
7	√		√		√		√	
8	√		√		√		√	
9	√			√	√		√	
10	√			√	√		√	
11	√		√		√		√	
12	√		√		√		√	
13		√	√		√		√	
14	√		√		√		√	
15	√		√		√		√	
16	√		√		√		√	

Uji fisibilitas dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada pegawai yang berada di Malang sebanyak 16 (enam belas) orang . dari tabel diatas dapat disimpulkan , dari 16 (enam belas) responden menyatakan bahwa kuisisioner , dari segi bahasa hanya 1 (satu) orang yang menyatakan tidak baik, dari segi tulisan 2 (dua) orang yang menyatakan tidak baik, dari segi pemahaman semua memahami dan dari segi ke kerelaan untuk mengisi kuisisioner semua dengan suka rela untuk mengisinya .

5.4. Uji validitas dan reliabilitas

Sebelum kuisisioner disebarkan kepada seluruh responde, dilakukan uji coba kuisisioner dengan menyebarkan kuisisioner kepada 16 responden dalam hal ini staf yang berstatus PNS Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur yang berada di Malang. Dipilih sejumlah 16 responden dengan alasan bahwa jumlah tersebut cukup mewakili seluruh responden yang akan diteliti. Uji coba ini dilakukan dengan menguji tingkat validitas dan reliabilitas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan

dalam penelitian. Batir pertanyaan dikatakan valid jika r lebih besar dari 0,3 (aswar 2003 : 158).

Sedangkan suatu alat pengukur dikatakan *reliable* (andal) bila alat pengukur tersebut mampu memberikan pengukuran secara ajeg sesuai dengan apa yang telah diukurnya dan sejauh mana alat pengukur tersebut sama dengan dirinya (*consistency*). Pengujian terhadap tingkat keandalan kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan salah satu paket program komputer pengolahan data statistik, yaitu SPSS v. 10 dengan menggunakan *alpha cronbarh* . Variable dikatakan reliabel bila koefisien *alpha* lebih besar dari 0,5. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut. Hasil pengolahan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap butir-butir pertanyaan akan di paparkan pada tabel dibawah ini.

5.4.1. Variabel Prinsip Sistem Manajemen Mutu

Tabel 5.2
Uji Validitas Prinsip Sistem Manajemen Mutu

Nomor Pertanyaan	Korelasi Product Momen	Titik Kritis	Keterangan
SMM1	0.4965	0,3	Valid
SMM2	0.2348	0,3	Tidak Valid
SMM3	0.7255	0,3	Valid
SMM4	0.6847	0,3	Valid
SMM5	0.7406	0,3	Valid
SMM6	0.4051	0,3	Valid
SMM7	0.7181	0,3	Valid
SMM8	0.4887	0,3	Valid
SMM9	0.4380	0,3	Valid
SMM10	0.7876	0,3	Valid
SMM11	0.4898	0,3	Valid
SMM12	0.5895	0,3	Valid
SMM13	0.4542	0,3	Valid
SMM14	0.5571	0,3	Valid
SMM15	0.4972	0,3	Valid

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 15 (lima belas) item variabel Sistem Manajemen Mutu 1 (satu) variabel yang tidak valid , tetapi tidak berpengaruh dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

5.4.2. Variabel Pengetahuan

Tabel 5.3
Uji Validitas Pengetahuan

Nomor Pertanyaan	Korelasi Product Moment	T. Kritis	Keterangan
PENG1	0.3803	0,3	Valid
PENG2	0.3126	0,3	Valid
PENG3	0.6103	0,3	Valid
PENG4	0.6352	0,3	Valid
PENG5	0.4812	0,3	Valid
PENG6	0.6632	0,3	Valid
PENG7	0.5464	0,3	Valid
PENG8	0.4972	0,3	Valid
PENG9	0.6745	0,3	Valid
PENG10	0.6399	0,3	Valid

Tabel diatas menunjukkan bahwa 10 (sepuluh) item variabel pengetahuan adalah valid , dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

5.4.3. Variabel Sikap

Tabel 5.4
Uji Validitas Sikap

Nomor Pertanyaan	Korelasi Product Moment	T. Kritis	Keterangan
SKP1	0.4082	0,3	Valid
SKP2	0.5099	0,3	Valid
SKP3	0.4547	0,3	Valid
SKP4	0.6476	0,3	Valid
SKP5	0.3131	0,3	Valid

Tabel diatas menunjukkan bahwa 5 (lima) item variabel sikap adalah valid , dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

5.4.4. Variabel Perilaku

Tabel 5.5
Uji Validitas Perilaku

Nomor Pertanyaan	Korelasi Product Moment	T. Kritis	Keterangan
PERILK1	0.5960	0,3	Valid
PERILK2	0.6839	0,3	Valid
PERILK3	0.7623	0,3	Valid
PERILK4	0.6758	0,3	Valid
PERILK5	0.7568	0,3	Valid
PERILK6	0.3847	0,3	Valid
PERILK7	0.4091	0,3	Valid
PERILK8	0.4628	0,3	Valid
PERILK9	0.4178	0,3	Valid
PERILK10	0.2851	0,3	Tidak Valid
PERILK11	0.5893	0,3	Valid
PERILK12	0.7267	0,3	Valid
PERILK13	0.4752	0,3	Valid
PERILK14	0.1144	0,3	Tidak Valid
PERILK15	0.1964	0,3	Tidak Valid

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 15 (lima belas) item variabel perilaku 3 (tiga) variabel yang tidak valid , tetapi tidak berpengaruh dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya

5.4.5. Uji Reliabilitas

Tabel 5.6
Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel Penelitian

Variabel	Nilai alpha	Keterangan
Prinsip SMM	0.8892	Reliabel
Pengetahuan	0.8384	Reliabel
Sikap	0.7020	Reliabel
Perilaku	0.8307	Reliabel

Hasil pengujian reliabel menunjukkan seluruh variabel mempunyai nilai reabilitas atau *nilai Alpha (α)* lebih besar dari 0,6 sehingga seluruh item adalah *reliabel*.

5.5. Deskripsi Hasil Penelitian

5.5.1. Diskripsi Responden

Kuesioner yang disebarakan dalam penelitian ini sebanyak 100 kuesioner dengan subyek penelitian adalah staf (PNS) di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur. Seluruh kuesioner kembali, jadi *response rate* pada penelitian ini adalah 100%. Dari 100 kuesioner yang kembali, semua jawabannya lengkap dan layak digunakan untuk dianalisis.

Di bawah ini akan dipaparkan karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin, usia, pendidikan, golongan/ruang di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur. Tujuan dari mendiskripsikan karakteristik responden, yaitu digunakan untuk generalisasi responden dengan karakteristik yang sama.

5.5.2. Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Dalam tabel berikut akan disajikan data pegawai berdasarkan pada jenis kelamin yang ada.

Tabel 5.7
Distribusi Jenis Kelamin Responden PNS Badan Diklat
Propinsi Jawa Timur Tahun 2007

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1.	Laki-laki	67	67%
2.	Perempuan	33	33%
Jumlah		100	100%

Dari data pegawai dengan kategori jenis kelamin yang tersaji diatas, maka dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki (pria) sebanyak 67 orang atau sebesar 67%. Sedangkan untuk perempuan (wanita) sebanyak 33 orang atau 33%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden penelitian yang ada di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur sebagian besar adalah pegawai laki-laki (pria).

5.5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik pegawai yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut kelompok usia dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 5.8
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Usia	Frekuensi	Prosentase
21 – 30 tahun	21	21%
31 – 40 tahun	64	64%
41 – 50 tahun	10	10%
51 keatas	5	5%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 5.7 diatas, dapat dilihat bahwa responden dengan kelompok usia yang paling banyak adalah pada kelompok usia 31 sampai 40 tahun yaitu ada 64 orang (64%). Sedangkan jumlah responden dengan kelompok usia antara 21 – 30 tahun yaitu ada 21 orang (21%), kelompok usia antara 41 – 50 tahun yaitu ada 10 orang (10%) dan 51 tahun keatas 5 orang (5 %). Dari data tersebut dapat disimpulkan pegawai memiliki usia antara 31 – 40 tahun paling banyak bekerja di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur.

5.5.4. Diskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik pegawai yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut tingkat pendidikan ditunjukkan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 5.9
Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentasi
S2	9	9%
S1	61	61%
DIII	5	5%
SLTA	21	21%
SLTP	4	4%
Jumlah	100	100%

5.6.3. Distribusi Frekuensi skor Sikap

Tabel 5.13
Distribusi Frekuensi skor Sikap

Butir	Skor					Jumlah	Rata-rata
	0	1	2	3	4		
1	0	2	60	37	1	237	2,37
2	0	7	40	51	2	248	2,48
3	0	6	51	37	6	243	2,43
4	0	12	51	35	2	227	2,27
5	0	3	46	42	9	257	2,57
Jumlah							12,12
							2,42

Dari tabel 5.13 diatas, dapat dilihat peningkatan sikap (Perubahan sikap positif) pegawai badan Pendidikan dan Pelatihan mempunyai rata-rata skor terimbang sebesar 2,42 (kategori *Tinggi*) . Jadi dapat disimpulkan perubahan sikap positif pegawai dikategorikan tinggi.

5.6.4. Distribusi Frekuensi skor Perilaku

Tabel 5.14
Distribusi Frekuensi skor perilaku

Butir	Skor					Jumlah	Rata-rata
	0	1	2	3	4		
1	0	1	33	55	11	276	2,76
2	0	1	37	52	10	271	2,71
3	1	2	34	55	8	267	2,67
4	0	6	45	46	3	246	2,46
5	0	6	41	46	7	254	2,54
6	1	3	44	45	7	254	2,54
7	1	2	46	43	8	255	2,55
8	2	2	39	45	12	263	2,63
9	0	4	45	46	5	252	2,52
10	0	2	41	50	7	262	2,62
11	0	1	36	52	10	269	2,69
12	0	1	36	53	10	272	2,72
13	0	1	32	61	6	272	2,72
14	0	2	40	51	7	263	2,63
15	0	2	33	60	5	268	2,68
Jumlah							36,68
							2,45

Dari tabel 5.14 diatas, dapat dilihat peningkatan perilaku (Perubahan perilaku positif) pegawai badan Pendidikan dan Pelatihan mempunyai rata-rata skor terimbang sebesar 2,45 (kategori *Tinggi*) . Jadi dapat disimpulkan perubahan perilaku positif pegawai dikategorikan tinggi.

5.7. Uji Pengaruh Prinsip Sistem Manajemen Mutu terhadap Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pegawai

Dalam hal ini pengaruh *Prinsip Sistem Manajemen Mutu* terhadap *Pengetahuan, Sikap dan Perilaku* hanya secara parsial saja diujikan *dan tidak* diujikan secara simultan . Hasil perhitungan merupakan hasil dari pengolahan data statistik dengan menggunakan bantuan paket program SPSS v. 10.

5.7.1. Uji Pengaruh Prinsip Sistem Manajemen Mutu terhadap Pengetahuan

Dengan menggunakan Analisa Regresi Sederhana dengan menggunakan program SPSS v. 10, dari variabel *Prinsip Sistem Manajemen Mutu* dan *Pengetahuan* didapatkan koefisien regresinya sebesar + 0.496, dengan persamaan regresinya yaitu :

$$Y = 1,083 + 0,496X$$

Dapat dijelaskan konstanta sebesar 1,083 menyatakan bahwa jika pegawai sama sekali tidak diberikan pemahaman tentang *prinsip Sistem Manajemen Mutu* (0) maka *pengetahuan* pegawai sebesar 1,083. Koefisiensi regresi sebesar 0,496 menyatakan bahwa apabila terdapat penambahan sebesar (karena tanda +) 1 pemahaman pegawai tentang *prinsip Sistem Manajemen Mutu* maka akan meningkatkan *pengetahuan* pegawai sebesar 0,497.

Untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan pemahaman *Prinsip Sistem Manajemen Mutu* terhadap *pengetahuan* pegawai digunakan uji t . Dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa nilai *thitung* yang diperoleh sebesar 3,372

(lihat lampiran) dan diperoleh nilai probabilitas sebesar 0,001 (lihat lampiran) jauh dibawah (<) dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa, koefisien regresi signifikan atau *prinsip Sistem Manajemen Mutu* benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap *pengetahuan*.

5.7.2. Uji Pengaruh Prinsip Sistem Manajemen Mutu terhadap Sikap

Untuk uji pengaruh *prinsip Sistem Manajemen Mutu* terhadap *Sikap* pegawai didapatkan koefisien regresi sebesar + 0,947 , dengan persamaan regresinya yaitu :

$$Y = 0,116 + 0,947 X$$

Untuk nilai konstanta sebesar 0,116 dapat dikatakan apabila pegawai sama sekali tidak diberikan pemahaman tentang *prinsip Sistem Manajemen Mutu* (0) maka *sikap* pegawai akan tetap sebesar 0,116. Sedangkan koefisiensi regresi sebesar 0,947 berarti apabila pegawai diberikan pemahaman tentang prinsip Sistem Manajemen Mutu sebesar 1 maka sikap pegawai akan sebesar 0,947.

Untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan pemahaman *Prinsip Sistem Manajemen Mutu* terhadap *sikap* pegawai digunakan uji *t* . Dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa nilai *thitung* yang diperoleh sebesar 5,764 (lihat lampiran) dan diperoleh nilai probabilitas sebesar 0,000 (lihat lampiran) jauh dibawah (<) dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa, koefisien regresi signifikan atau *prinsip Sistem Manajemen Mutu* benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap *sikap* .

5.7.1. Uji Pengaruh Prinsip Sistem Manajemen Mutu terhadap Perilaku

Sedangkan untuk uji Pengaruh *Prinsip Sistem Manajemen Mutu* terhadap *Perilaku*, dengan menggunakan Analisa Regresi program SPSS v. 10, didapatkan koefisien regresi sebesar + 0,632, dengan persamaan regresinya yaitu :

$$Y = 1,105 + 0,632X$$

Untuk nilai konstanta sebesar 1,105 menunjukkan bahwa apabila pegawai tidak mendapatkan pemahaman sama sekali (0) tentang prinsip Sistem Manajemen Mutu

BAB 6**PEMBAHASAN**

Dalam menjawab permasalahan pada penelitian ini, maka telah dilakukan pengujian dengan pengolahan data dengan menggunakan *analisis regresi*. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS v. 10 tersebut telah diperoleh jawaban permasalahan hipotesisi yaitu terdapat pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu terhadap pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai. Hal ini dapat dilihat dari uji pengaruh, untuk uji pengaruh prinsip-prinsip *Sistem Manajemen Mutu* terhadap *Pengetahuan* di peroleh *t*hitung sebesar 3,372 dan diperoleh nilai probabilitas sebesar 0,001, sehingga dapat ditarik kesimpulan prinsip-prinsip *Sistem Manajemen Mutu* berpengaruh terhadap *pengetahuan* pegawai.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu yang mempunyai prinsip *Fokus pada pelanggan*, *keterlibatan personel*, *peningkatan berkesinambungan* berpengaruh terhadap *pengetahuan* pegawai dapat dibuktikan. Prinsip fokus pada pelanggan, kuncinya adalah memenuhi setiap kebutuhan pelanggan dan keinginan pelanggan. Organisasi yang memahami kebutuhan akan pelanggan baik sekarang maupun yang akan datang, adalah organisasi yang mencapai keunggulan bersaing. Dengan menerapkan prinsip *Fokus pada pelanggan* kepada semua pegawai, pegawai tahu bagaimana memberikan apa yang diharapkan pelanggan.

Keluhan yang disebabkan karena kebutuhan dan keinginan pelanggan tidak terpenuhi atau tidak seperti apa yang diharapkan akan dipakai sebagai bahan masukan. Untuk selanjutnya diberikan pemecahan masalah terhadap keluhan pelanggan tersebut. Tuntutan dalam memecahkan masalah tersebut menjadikan pengetahuan pada setiap pegawai. Sebagaimana yang di kemukakan oleh **Benyamin Bloom** (dalam Winkel 2004) kemampuan kognitif dalam hal Pengetahuan atau

Knowledge meliputi , mengenal atau Recognition , pemahaman, aplikasi atau penerapan, analisis, sintesis. Sehingga dalam hal memecahkan setiap masalah pegawai selalu menggunakan kemampuan kognitifnya yaitu pengetahuan.

Prinsip *keterlibatan personel* , seluruh personel di setiap tingkatan manajemen merupakan modal utama organisasi, di mana keterlibatan kemampuannya secara penuh sangat bermanfaat bagi organisasi. Keterlibatan personil juga dapat dimaknai proses untuk meningkatkan keandalan diri personel yang bersangkutan agar dipercaya dalam merencanakan (diberi kesempatan) dan mengendalikan implementasi rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawab karyawan yang bersangkutan. Dengan diberi kesempatan dan tanggungjawab merencanakan suatu pekerjaan , maka pegawai mengasah dan menggunakan kemampuan kognitifnya untuk melaksanakannya.

Pengetahuan seseorang didapat bukan saja dari formalitas melalui pendidikan tetapi juga dari pengalaman. Pemberian kesempatan dan tanggungjawab merupakan pengalaman dalam pekerjaan.

Sedangkan prinsip *peningkatan berkesinambungan* (continuous improvement), dengan prinsip tersebut pegawai selalu berusaha untuk memperbaiki layanan yang diberikan kepada pelanggan. Peningkatan berkesinambungan (continuous improvement) harus menjadi sasaran tetap organisasi artinya prinsip ini menjadi budaya atau sikap hidup bagi seluruh personel. Pada continuous improvement terjadi proses pendekatan yang terus menerus dan dilakukan dengan segera setelah terjadi penyempurnaan. Hasil yang diperoleh menjadi standar dan tantangan lagi untuk melakukan penyempurnaan lagi, terus dan terus tiada berhenti, itulah konsep P-D-C-A (Plan Do Check Action). Perbaikan yang dilakukan secara terus menerus membutuhkan kemampuan kognitif pengetahuan pegawai yang melakukannya.

Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu berpengaruh terhadap sikap pegawai telah dibuktikan dengan uji pengaruh dengan menghasilkan nilai *t*-hitung sebesar 5,764 dan nilai probabilitas sebesar 0,000. Dengan menerapkan prinsip *fokus pada pelanggan*, dimana kepuasan pelanggan merupakan kunci dari keberhasilan organisasi, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan, dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan.

Sebagaimana diketahui sikap dikatakan sebagai suatu *respon evaluatif*. Respon hanya akan timbul apabila individu dihadapkan pada suatu stimulus yang menghendaki adanya reaksi individual. Respon evaluatif dari stimulus penerapan Sistem Manajemen Mutu yang berprinsip fokus pada pelanggan menimbulkan reaksi (positif) pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik disetiap penyelenggaraan diklat.

Prinsip *keterlibatan personel*, dengan diberikan kesempatan pegawai untuk meningkatkan kemampuannya, diberikan tanggung jawab dan dihargai atas segala prestasinya, dilibatkan dalam setiap pemecahan masalah, pegawai akan merasakan bagian dari organisasi. Stimulus dengan diberikan kesempatan, diberikan tanggungjawab dan di hargai akan menimbulkan respon evaluatif untuk bereaksi positif untuk memberikan yang terbaik bagi organisasi.

Prinsip *peningkatan berkesinambungan*, dengan melakukan perbaikan terus menerus (*continuous improvement*) pegawai dituntut untuk terus melakukan memperbaiki hasil yang telah disepakati. Stimulus terhadap tuntutan terhadap perbaikan yang terus menerus menuju kesempurnaan menimbulkan respon untuk melakukan reaksi yang positif untuk melaksanakan.

Sedangkan penerapan prinsip Sistem Manajemen Mutu sangat berpengaruh terhadap perilaku pegawai dengan dibuktikan dengan uji pengaruh dengan

menghasilkan nilai *tingg* sebesar 4,268 dan nilai probabilitas sebesar 0,000. Prinsip *Fokus pada pelanggan*, pelanggan merupakan kunci suksesnya suatu organisasi, organisasi harus mampu memberikan harapan pelanggan masa sekarang dan yang akan datang, sehingga dapat dikatakan organisasi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan, maka setiap pegawai harus mampu bertindak yang sesuai dengan kehendaknya. Berdisiplin tinggi, mempunyai inisiatif dan mampu bekerja sama merupakan tindakan yang dikehendaki pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Prinsip *keterlibatan personel*, dengan memberikan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan pegawai melalui pendekatan pendidikan dan pelatihan dan memberikan kesempatan kepada personel untuk merencanakan, menerapkan rencana serta mengendalikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya atau kelompoknya, maka akan meningkatkan kedisiplinan, memperbanyak inisiatif dan mampu untuk bekerja sama. Prinsip *peningkatan berkesinambungan*, dengan melakukan perbaikan terus menerus untuk mencapai kesempurnaan, tingkat kedisiplinan pegawai semakin tinggi, inisiatif dalam melaksanakan pekerjaan semakin banyak dan kerja sama baik dengan rekan kerja maupun pimpinan semakin solid.

BAB 7

PENUTUP

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian tentang Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO terhadap Pengetahuan, Sikap dan Perilaku pegawai di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur adalah sebagai berikut :

1. Variabel Prinsip Sistem Manajemen Mutu yang terdiri dari Fokus pada pelanggan , Keterlibatan personil dan Peningkatan berkesinambungan mempunyai pengaruh terhadap Pengetahuan. Dengan menerapkan prinsip Fokus pada Pelanggan, dimana pelanggan adalah kunci utama organisasi untuk mencapai sukses, maka dalam hal pengetahuan pegawai memahami kebijakan mutu dari organisasi, dan pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standart yang telah ditetapkan. Sedangkan pengaruh terhadap Sikap, pegawai dapat memberikan informasi yang simpatik apabila pelanggan (peserta) membutuhkan informasi mengenai masalah kediklatan. Untuk perilaku, Fokus pada pelanggan, pegawai dalam menjalankan tugasnya yaitu melayani selalu bekerjasama dengan teman kerja, disiplin, tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan, dan inovatif .
2. Pengaruh prinsip Keterlibatan personil terhadap pengetahuan, dengan diberikan kepercayaan dan kesempatan untuk memecahkan setiap masalah dan diberikan tanggung jawab pekerjaan , pegawai mampu menjalankan tugasnya dengan baik. Pengaruhnya terhadap Sikap, pegawai selalu berusaha mencari alternatif memecahan masalah dan memberikan solusinya. Sedangkan pengaruhnya terhadap Perilaku, dimana keterlibatan personil dapat dimaknai dengan menghargai setiap pekerjaan yang dilakukan pegawai, maka pegawai merasa

bangga menjadi bagian dari organisasi , pegawai selalu mentaati peraturan, dan selalu menjaga hubungan dengan pelanggan.

3. Prinsip Peningkatan berkesinambungan pengaruhnya terhadap Pengetahuan, dengan selalu dilakukan evaluasi disetiap pekerjaan untuk perbaikan , pegawai mampu memecahkan setiap masalah yang berbeda dan memberikan solusinya. Pengaruhnya terhadap Sikap, pegawai tidak ragu-ragu dalam menjalankan pekerjaannya. Sedangkan pengaruhnya terhadap Perilaku, pegawai selalu mempunyai inisiatif dalam melaksanakan pekerjaan, dan menjalin kerja sama denga rekan kerja.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Wahyuningsih , yang berjudul Pengaruh Implementasi Sistem Manajmen Mutu ISO 9001 : 2000 terhadap Kinerja Karyawan di PT Perusahaan Listrik Megara Surabaya, disimpulkan bahwa prinsip dari Sistem Manajemen Mutu yang paling signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu prinsip perbaikan terus menerus (peningkatan berkesinambungan).
5. Sedangkan penelitian tentang implementasi Sistem Manajemen Mutu yang dilaksanakan oleh DELIVERI di dua kantor Dinas Peternakan Kabupaten Bulukumba dan Barru, menunjukkan bahwa jika pimpinan berkomitmen untuk mentransformasikan perannya, maka para staf akan meresponinya dengan mengambil inisiatif dan tanggung jawab yang lebih besar dalam melayani pelanggan

7.2. Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian maka dapat disampaikan beberapa saran berkenaan dengan pengembangan teori dan bagi organisasi, antara lain :

2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 merupakan standart tentang manajemen mutu, yang digunakan sebagai salah satu pedoman penyelenggaraan

manajemen mutu di berbagai organisasi, termasuk jasa penyelenggaraan diklat aparatur, diharapkan tidak hanya digunakan sebagai kegiatan perbaikan administrasi, tetapi bisa digunakan sebagai pedoman pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan.

3. Salah satu tujuan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 melakukan perbaikan secara terus – menerus terhadap mutu pelayanan dalam upaya memberikan kepuasan pelanggan, sehingga walaupun telah mendapatkan sertifikat, organisasi wajib menjaga semangat dalam menjalankan Sistem Manajemen Mutu. Upaya yang dilakukan untuk menjaga semangat yaitu secara konsisten menjalankan prinsip – prinsipnya. Apabila organisasi secara konsisten menjalankan prinsip – prinsip Sistem Manajemen Mutu maka pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan akan baik pula.
4. Konsistenitas pelaksanaan prinsip-prinsip dari Sistem Manajemen Mutu tanpa dibarengi dengan pemberian contoh pimpinan dan hal komitmen semangat kerja dan kepedulian dalam menjalankan Sistem Manajemen Mutu merupakan keniscayaan pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A, 2002, *Budaya Paternalistis Dalam Birokrasi Pelayanan Publik*, Policy Brief No. 2/PB/2001, Yogyakarta.
- Dwiyanto,A, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan, UGM
- Saefullah, A.D., 1999, *Konsep dan Metode Pemberian Pelayanan Umum yang Baik*, Makalah, Fisip Unpad
- Sofa, F, 2003, *Prespektif Peran dan Pilihan Praktis Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Airlangga University Pres, Surabaya
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Jawa Timur
- Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 14 Tahun 2006 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik Di Propinsi Jawa Timur
- Peraturan Daerah Nomor 20 tahun 2000 Tentang Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Jawa Timur
- Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor : 194/XIII/10/6/2001 Tentang Pedoman Akreditasi dan Sertifikasi Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Negeri Sipil
- Gaspersz, V, 2005 , *ISO 9001 : 2000 and Continual Quality Improvement*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

- Ilyas, Y, 2003, *Kiat Sukses Manajemen Tim Kerja*. PT Gramedia Pustaka Utama
Jakarta
- Nitisemito, A.S, 1996, *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya
Manusia* , Ghalia, Jakarta
- Kossen, S. ,1986, *Aspek Manusia Dalam Organisasi*. Edisi ketiga , Erlangga , Jakarta
- Istijanto, 2006 , *Riset Sumber Daya Manusia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Umar, H, 2004, *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, Gramedia Pustaka
Utama, Jakarta
- Robbins, S.P, 1996, *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jilid 1
(Edisi Bahasa Indonesia). Prenhalindo , Jakarta
- Anoraga, P, 1995, *Perilaku Organisasi*, Dunia Pustaka Jaya, Jakarta
- Winardi, J, 2004, *Manajemen Perilaku Organisasi*, Prenada Media, Jakarta Timur
- Sudjana, 2002 , *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi: Bagi Para Peneliti*. Tarsito,
Bandung.
- Santoso, S, 2001, *SPSS Versi 10: Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Elex
Media Komputindo , Jakarta

JADWAL RENCANA PELAKSANAAN

1. Susunan Organisasi

Pembimbing I : Dr. Hariyadi Soeparto, dr, DOR, MSc

Pembimbing II : Drs. Sjahrazad Masdar, MA

2. Jadwal Penelitian

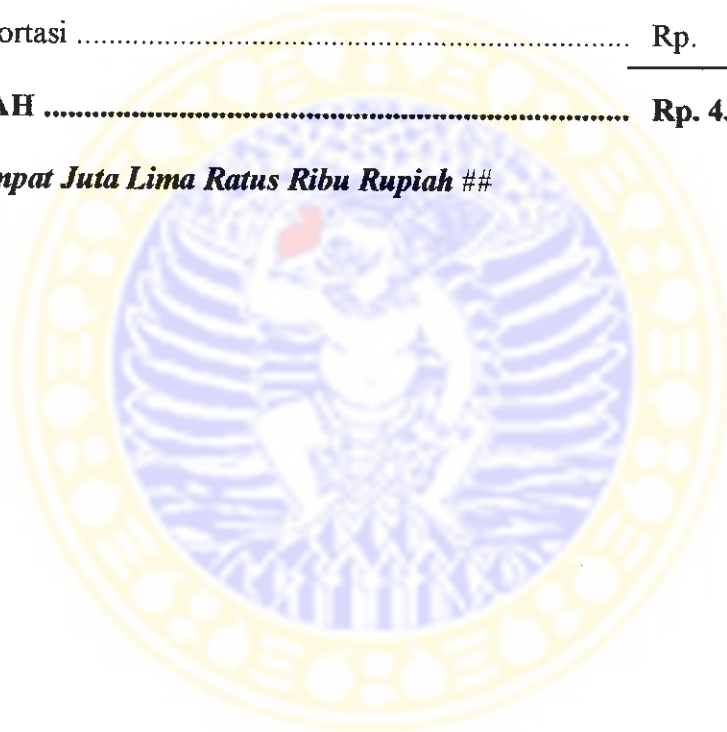
Nama Kegiatan	Bulan (2006 - 2007)					
	Sept 2006	Okt 2006	Nov 2006	Des 2006	Jan 2007	Feb 2007
PERSIAPAN						
1. Penyusunan Proposal	XXXX					
2. Ujian Proposal		X				
3. Perbaikan Proposal		X				
PELAKSANAAN						
1. Pengurusan Ijin		X				
2. Pengumpulan Data		X	XXX			
3. Pengolahan Data			X	XX		
4. Analisis Data				XX		
PENULISAN					XXX	
Ujian Tesis					X	
Perbaikan Tesis						XX
Penyerahan Tesis						X

Keterangan : *Setiap tanda X menunjukkan jumlah dalam minggu*

BIAYA PENELITIAN DAN PENYUSUNAN TESIS

1. Biaya Pembelian Buku Referensi Penelitian	Rp. 1.250.000,-
2. Biaya Pembelian alat – alat penelitian	Rp. 1.000.000,-
3. Biaya Pembelian ATK	Rp. 500.000,-
4. Biaya Pengumpulan Data	Rp. 1.000.000,-
5. Biaya Penggandaan	Rp. 500.000,-
6. Biaya Transportasi	Rp. 250.000,-
JUMLAH	Rp. 4.500.000,-

Terbilang ## *Empat Juta Lima Ratus Ribu Rupiah* ##





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
ABLN Perpustakaan Universitas Airlangga
UNIVERSITAS AIRLANGGA
PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan Surabaya-60286 Tl (031) 5023715,5020170, Fax. (031) 5030076
E-mail: pasca@pasca.unair.ac.id URL Address: <http://www.pasca.unair.ac.id>

Nomor : 618/J03.4/PP/2007
Lampiran :
Hal : Izin melaksanakan penelitian

21 Januari 2007

Yth. Gubernur Pemerintah Propinsi Jawa Timur

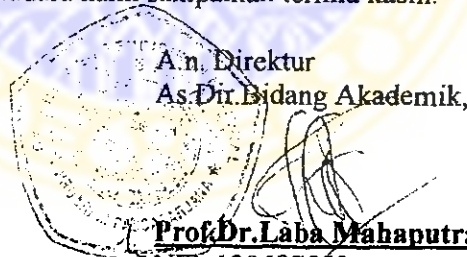
Guna penelitian untuk Tesis peserta Program Magister Program Studi Pengembangan Sumber Daya Manusia angkatan tahun 2004/2005 Program Pascasarjana Universitas Airlangga,

Nama : Arief Mulyadi,S.Sos
Nim : 090410832 - L
Judul PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2000 TERHADAP PENGETAHUAN, SIKAP DAN PERILAKU PEGAWAI DI BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PROPINSI JAW A TIMUR

Pembimbing : Dr.Hariadi Soeparto,dr,DOR,M.Sc
Pembimbing I: Drs.Sjahrazad Masdar,MA

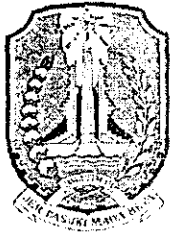
Maka dengan ini kami mohon perkenan Saudara untuk dapatnya memberikan izin kepada yang bersangkutan guna melaksanakan penelitian di unit kerja **Badan Pendidikan dan Propinsi Jawa Timur**.

Demikian dan atas bantuan Saudara kami sampaikan terima kasih.

A.n. Direktur
As.Dir.Bidang Akademik,

Prof.Dr.Laba Mahaputra,drh,M.Sc.
NIP. 130687550

Tindakan :
Yth : Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan
Propinsi Jawa Timur

SKN-PPS-VA-07



ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga
PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA
JL. PUTAT INDAH No.1 TELP. (031)-5677935-5681297-5675493
SURABAYA - (60189)

Surabaya, 2 Pebruari 2007

Kepada

Yth, Sdr Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan
Propinsi Jawa Timur
Di

Nomor : 072/176/212/2007
Lampiran : -
Perihal : Penelitian/Survey/Research

SURABAYA

U.P. -

Menunjuk Surat As. Direktur Bidang Akademik Universitas Airlangga Surabaya

Tanggal : 21 Januari 2007
Nomor : 618/J03/PP/2007

Bersama ini diberitahukan bahwa

Nama : **ARIEF MULYADI, S.Sos**
A l a m a t : Balongsari tama Tandes Surabaya
Pekerjaan : Mahasiswa Tugas Belajar
Kebangsaan : Indonesia
Bermaksud mengadakan penelitian/survey/research,
Judul : **"PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001 : 2000 TERHADAP PENGETAHUAN, SIKAP DAN
PERILAKU PEGAWAI DI BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
PROPINSI JAWA TIMUR "**

Pembimbing : - Dr. HARIADI SOEPARTO, dr, DOR, M.Sc
- Drs. SJAHRAZAD MASDAR, MA

Lokasi : Badan Diklat Propinsi Jawa Timur di Surabaya

Penelitian wajib menta'ati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat

Demikian harap menjadi maklum,



TEMBUSAN :

1. Yth. Sdr. As. Direktur Bidang Akademik UNAIR Surabaya
2. Sdr. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR
BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

JL. BALONGSARI TAMA TANDES TELP. 7412278 FAX. 7412279
SURABAYA (60186)

Surabaya, 7 Pebruari 2007

Nomor : 072/1537/204.3.1/2007 Kepada
Sifat : Penting Yth. Sdr. Direktur Program Pascasarjana
Lampiran : Universitas Airlangga
Perihal : *Ijin melaksnakan penelitian* di
SURABAYA

Sehubungan dengan surat saudara tanggal 21 Januari 2007 nomor: 618/J03.4/PP/2007 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, diberitahukan dengan hormat bahwa permohonan penelitian untuk tesis mahasiswa Program Pascasarjana Program Studi Ilmu Pengembangan Sumber Daya Manusia Universitas Airlangga atas nama :

Nama : ARIEF MULYADI, S.Sos

NIM : 090410832-L

dengan judul “ *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 Terhadap Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pegawai di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur* “ , pada dasarnya disetujui untuk melakukan penelitian guna memperoleh data dan informasi yang diperlukan di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur.

Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
PROPINSI JAWA TIMUR
Sekretaris



KUISSIONER PENELITIAN

Kepada :

Yth. Bapak /Ibu/Saudara Pegawai Negeri Sipil (PNS) Badan Pendidikan dan Pelatihan
Propinsi Jawa Timur
di
Tempat

Dengat hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir kuliah saya di Program Study PSDM Pascasarjana Universitas Airlangga, saya bermaksud mengadakan penelitian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2000 yang telah diterapkan di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur.

Sehubungan dengan hal tersebut, sudilah kiranya bapak/ibu/saudara membantu mengisi kusioner yang saya edarkan ini.

Demikian atas perhatian dan Kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

ARIEF MULYADI, S.Sos
NIM. 090410832/L

KUISSIONER

Karakteristik Responden

Umur :
Jenis Kelamin : Laki-laki / Wanita *
Pangkat & Golongan :
Jabatan :
Pendidikan Terakhir : 1. SD/ sederajat 2. SMP/ sederajat 3. SMA/ sederajat
4. Diploma I/II/III 5. S1(Sarjana) 6. S2 (Pascasarjana).
Lama Bekerja : Tahun

**) Coret yang tidak perlu*

Petunjuk : Jawablah semua pertanyaan dibawah ini *secara obyektik* dengan memberi tanda *chek*(✓) pada jawaban yang telah disediakan.

BAGIAN I : Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2000 dengan berprinsip pada Fokus pada Pelanggan, Keterlibatan Personel dan peningkatan berkesinambungan.

Bagian ini meneliti sejauh mana Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2000 yang mempunyai prinsip *Fokus pada Pelanggan, Keterlibatan Personel dan peningkatan berkesinambungan* sudah dilakukan . Dimana prinsip tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk peningkatan pengetahuan, perubahan sikap dan perilaku pegawai di Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur.

Bapak/ibu/saudara diminta untuk memberikan nilai terhadap penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2000 yang berprinsip *Fokus pada Pelanggan, Keterlibatan Personel dan peningkatan berkesinambungan* yang telah dilaksanakan dengan menggunakan skala lima angka.

0 = Sangat Rendah (SR),

1 = Rendah (R),

2 = Cukup (C),

3 = Tinggi (T),

4 = Sangat Tinggi (ST)

Dengan menandai salah satu kotak penilaian untuk masing – masing aktivitas pegawai sebagai berikut :

No	PRINSIP SISTEM MANAJEMEN MUTU	Kualitas Saat ini				
		SR	R	C	T	ST
Fokus Pada Pelanggan						
1.	Pegawai mengerti dan memahami makna <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan).					
2.	Pegawai bekerja berdasarkan SOP (Standart Operasional Prosedural) yang telah ditetapkan.					
3.	Pegawai berusaha untuk memberikan pelayan yan terbaik					
4.	Pegawai berusaha memberikan respon terhadap permasalahan pelanggan.					
5.	Pegawai berusaha menerima kritikan yang sifatnya membangun					
Keterlibatan Personel						
6.	Dalam memecahkan masalah Pegawai diberikan kesempatan ikut menyelesaikan					
7.	Pegawai diberikan tanggung jawab pada setiap pekerjaan					
8.	Pegawai diberi kesempatan untuk berpartisipasi di dalam tugas – tugas lain.					
9.	Pegawai merasa bangga menjadi bagian dari organisasi.					
10.	Pegawai berusaha memberikan yang terbaik untuk organisasi					
Peningkatan Berkesinambungan						
11.	Pegawai diberikan kesempatan untuk meningkatkan kompetensinya.					
12.	Pegawai diberikan kesempatan untuk melakukan perbaikan standart kerja yang telah ditetapkan.					
13.	Pegawai mempunyai inovasi dalam melakukan pekerjaannya					
14.	Pegawai selalu melakukan evaluasi pekerjaannya					
15.	Pegawai mempunyai kreatifitas dalam menjalankan pekerjaannya.					

**BAGIAN II : Pengetahuan, sikap dan Perilaku Pegawai Badan Pendidikan dan Pelatihan
Propinsi Jawa Timur**

Bagaian ini untuk menilai sejauh mana tingkat pengetahuan , sikap dan perilaku pegawai dengan diterapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2000 yang mempunyai prinsip *Fokus pada Pelanggan, Keterlibatan Personel dan peningkatan berkesinambungan*.

Bapak/ibu/saudara diminta untuk memberikan nilai terhadap tingkat *pengetahuan , sikap dan perilaku* pegawai dengan diterapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2000 yang mempunyai prinsip *Fokus pada Pelanggan, Keterlibatan Personel dan peningkatan berkesinambungan* yang telah dilaksanakan dengan menggunakan skala lima angka.

0 = Sangat Rendah (SR),

1 = Rendah (R),

2 = Cukup (C),

3 = Tinggi (T),

4 = Sangat Tinggi (ST).

Dengan menandai salah satu kotak penilaian untuk masing – masing aktivitas pegawai sebagai berikut :

No	PENGETAHUAN					
	Mengenal, Pemahaman, penerapan, Analisis, Sintesis	SR	R	C	T	ST
16.	Pegawai hafal terhadap <i>Kebijakan Mutu</i> Badan Diklat Propinsi Jawa Timur					
17.	Pegawai tahu piagam sertifikasi ISO yang diterima oleh Badan Diklat					
18.	Pegawai mengetahui arah dan tujuan dari organisasi					
19.	Pegawai menjalankan prosedur ISO yang ditetapkan oleh Badan Diklat					
20.	Pegawai mampu mengaplikasikan prosedur ISO yang telah ditetapkan					
21.	Pegawai mampu mengembangkan aplikasi prosedur ISO					
22.	Pegawai mampu mengolah informasi lebih lanjut.					
23.	Pegawai mampu memisahkan komponen – komponen dari informasi tersebut					
24.	Pegawai mampu menjadikan informasi yang berbeda – beda menjadi originil.					
25.	Pegawai mampu memecahkan masalah informasi yang berbeda – beda dengan hasil yang berbeda – beda pula.					
	SIKAP					
	Afektif					
26.	Pegawai mampu memecahkan masalah pekerjaannya					
27.	Pegawai berusaha untuk mencari alternatif dalam memecahkan masalah pekerjaannya					
28.	Pegawai akan memberikan solusi terhadap permasalahan pekerjaannya.					
28.	Pegawai berani mengambil resiko dalam keadaan <i>force major</i> dalam pekerjaannya.					
30.	Pegawai tidak ragu-ragu dalam menjalankan pekerjaannya.					

DATA PRIMER UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

N	BUTIR PERTANYAAN														
	perk1	perk2	perk3	perk4	perk5	perk6	perk7	perk8	perk9	perk10	perk11	perk12	perk13	perk14	perk15
1	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3
3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3
4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3
5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2
8	4	4	4	3	3	2	3	4	2	4	4	3	3	2	2
9	3	3	3	3	3	2	4	3	3	1	2	2	2	2	3
10	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	2	3
11	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
12	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
13	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
14	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
15	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3
16	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3

Reliability

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	SMM1	2.2500	.5774	16.0
2.	SMM2	2.6875	.4787	16.0
3.	SMM3	3.0000	.8165	16.0
4.	SMM4	2.6250	.8851	16.0
5.	SMM5	2.8125	.6551	16.0
6.	SMM6	2.3125	.7932	16.0
7.	SMM7	2.9375	.6801	16.0
8.	SMM8	2.5625	.7274	16.0
9.	SMM9	2.7500	.5774	16.0
10.	SMM10	2.6250	.7188	16.0
11.	SMM11	2.8125	.7500	16.0
12.	SMM12	2.7500	.6831	16.0
13.	SMM13	2.6250	.6191	16.0
14.	SMM14	2.4375	.7274	16.0
15.	SMM15	2.4375	.5123	16.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	39.6250	41.8500	6.4692	15

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
SMM1	37.3750	37.9833	.4965	.8846
SMM2	36.9375	40.1958	.2348	.8924
SMM3	36.6250	34.2500	.7255	.8741
SMM4	37.0000	34.0000	.6847	.8763
SMM5	36.8125	35.6292	.7406	.8748
SMM6	37.3125	37.2958	.4051	.8896
SMM7	36.6875	35.5625	.7181	.8754
SMM8	37.0625	36.9958	.4887	.8852
SMM9	36.8750	38.3833	.4380	.8866
SMM10	37.0000	34.6667	.7876	.8719
SMM11	36.8125	36.8292	.4898	.8853
SMM12	36.8750	36.5167	.5895	.8808
SMM13	37.0000	38.0000	.4542	.8861
SMM14	37.1875	36.4292	.5571	.8822
SMM15	37.1875	38.4292	.4972	.8848

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 16.0

N of Items = 15

Alpha = .8892

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PENG1	2.2500	.5774	16.0
2.	PENG2	2.5000	.8165	16.0
3.	PENG3	2.5625	.5123	16.0
4.	PENG4	2.5625	.8139	16.0
5.	PENG5	2.4375	.7274	16.0
6.	PENG6	2.3125	.7932	16.0
7.	PENG7	2.3750	.5000	16.0
8.	PENG8	2.1875	.8342	16.0
9.	PENG9	2.1875	.7500	16.0
10.	PENG10	2.1250	.6191	16.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	23.5000	20.2667	4.5019	10

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PENG1	21.2500	18.0667	.3803	.8360
PENG2	21.0000	17.4667	.3126	.8475
PENG3	20.9375	17.3958	.6103	.8202
PENG4	20.9375	15.5292	.6352	.8126
PENG5	21.0625	16.8625	.4812	.8284
PENG6	21.1875	15.4958	.6632	.8095
PENG7	21.1250	17.7167	.5464	.8250
PENG8	21.3125	16.2292	.4972	.8284
PENG9	21.3125	15.6958	.6745	.8087
PENG10	21.3750	16.6500	.6399	.8148

Reliability Coefficients

N of Cases = 16.0

N of Items = 10

Alpha = .8384

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	SKP1	2.5000	.6325	16.0
2.	SKP2	2.3125	.4787	16.0
3.	SKP3	2.6875	.7042	16.0
4.	SKP4	2.5625	.7274	16.0
5.	SKP5	2.6875	.6021	16.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	12.7500	4.6000	2.1448	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
SKP1	10.2500	3.2667	.4082	.6735
SKP2	10.4375	3.4625	.5099	.6450
SKP3	10.0625	2.9958	.4547	.6565
SKP4	10.1875	2.5625	.6476	.5593
SKP5	10.0625	3.5292	.3131	.7084

Reliability Coefficients

N of Cases = 16.0

N of Items = 5

Alpha = .7020

Reliability

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PERILK1	3.0625	.6801	16.0
2.	PERILK2	2.9375	.7719	16.0
3.	PERILK3	3.0000	.7303	16.0
4.	PERILK4	2.8750	.7188	16.0
5.	PERILK5	2.6250	.8851	16.0
6.	PERILK6	2.5625	.8139	16.0
7.	PERILK7	2.7500	.7746	16.0
8.	PERILK8	2.7500	.6831	16.0
9.	PERILK9	2.7500	.5774	16.0
10.	PERILK10	2.4375	.8139	16.0
11.	PERILK11	2.6250	.7188	16.0
12.	PERILK12	2.6250	.6191	16.0
13.	PERILK13	2.6250	.5000	16.0
14.	PERILK14	2.5000	.5164	16.0
15.	PERILK15	2.7500	.5774	16.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	40.8750	32.7833	5.7257	15

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PERILK1	37.8125	28.0292	.5960	.8117
PERILK2	37.9375	26.7292	.6839	.8041
PERILK3	37.8750	26.5167	.7623	.7994
PERILK4	38.0000	27.2000	.6758	.8057
PERILK5	38.2500	25.2667	.7568	.7963
PERILK6	38.3125	28.7625	.3847	.8259
PERILK7	38.1250	28.7833	.4091	.8237
PERILK8	38.1250	28.9167	.4628	.8200
PERILK9	38.1250	35.3167	-.4178	.8625
PERILK10	38.4375	29.5958	.2851	.8330
PERILK11	38.2500	27.8000	.5893	.8116
PERILK12	38.2500	27.6667	.7267	.8051
PERILK13	38.2500	29.9333	.4752	.8209
PERILK14	38.3750	31.8500	.1144	.8369
PERILK15	38.1250	31.1833	.1964	.8340

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 16.0

N of Items = 15

Alpha = .8307

SISTEM MANAJEMEN MUTU

N	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	Σx_1	RATA-2
1	3	3	2	4	2	1	4	3	3	4	4	4	4	3	3	47	3.1
2	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	38	2.5
3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	37	2.5
4	3	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	37	2.5
5	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	2.1
6	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	34	2.3
7	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	37	2.5
8	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	39	2.6
9	2	4	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	36	2.4
10	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	38	2.5
11	4	2	3	2	1	1	2	2	2	2	4	4	3	4	2	38	2.5
12	2	2	3	3	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	45	3.0
13	2	3	4	2	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	40	2.7
14	1	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	40	2.7
15	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	36	2.4
16	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	37	2.5
17	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	35	2.3
18	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	37	2.5
19	2	2	2	1	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	2	41	2.7
20	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	39	2.6
21	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	41	2.7
22	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	41	2.7
23	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	38	2.5
24	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	36	2.4
25	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	38	2.5
26	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	39	2.6
27	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	34	2.3
28	2	3	1	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	37	2.5
29	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	35	2.3
30	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	38	2.5
31	2	2	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	38	2.5
32	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3	42	2.8
33	1	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	32	2.1
34	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	37	2.5
35	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35	2.3
36	3	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	41	2.7
37	3	2	3	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	38	2.5
38	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	32	2.1
																36	2.4

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

39	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	36	2.4
40	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	30	2.0
41	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	31	2.1
42	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	37	2.5
43	2	3	1	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	33	2.2
44	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	38	2.5
45	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	38	2.5
46	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	32	2.1
47	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	36	2.4
48	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	35	2.3
49	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	31	2.1
50	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	36	2.4
51	3	2	3	3	1	2	4	3	3	4	3	4	3	2	4	44	2.9
52	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	40	2.7
53	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	31	2.1
54	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	39	2.6
55	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	30	2.0
56	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	40	2.7
57	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	2.1
58	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	34	2.3
59	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	34	2.3
60	3	4	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	40	2.7
61	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	3.3
62	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	3	37	2.5
63	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	40	2.7
64	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	38	2.5
65	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	34	2.3
66	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	1.9
67	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	37	2.5
68	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	37	2.5
69	2	3	2	2	2	3	1	2	2	1	1	3	3	2	2	31	2.1
70	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	36	2.4
71	4	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	37	2.5
72	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	1	1	33	2.2
73	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	37	2.5
74	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	39	2.6
75	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	34	2.3
76	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	35	2.3
77	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	35	2.3
78	2	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	36	2.4

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

79	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	37	2.5
80	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	31	2.1
81	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	36	2.4
82	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	46	3.1
83	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	31	2.1
84	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33	2.2
85	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	35	2.3
86	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	31	2.1
87	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	41	2.7
88	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	40	2.7
89	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	36	2.4
90	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	33	2.2
91	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	37	2.5
92	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	42	2.8
93	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	37	2.5
94	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	36	2.4
95	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	38	2.5
96	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	2	2	33	2.2
97	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	36	2.4
98	3	1	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	37	2.5
99	2	2	2	2	1	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	33	2.2
100	3	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	37	2.5

PENGETAHUAN

N	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	$\Sigma Y1$	RATA-2
1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	32	3.2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2.0
3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21	2.1
4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	27	2.7
5	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	14	1.4
6	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	25	2.5
7	2	4	2	4	3	2	2	3	3	2	27	2.7
8	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	24	2.4
9	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	19	1.9
10	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	24	2.4
11	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	24	2.4
12	2	4	3	4	2	2	3	3	3	3	29	2.9
13	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	15	1.5
14	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	25	2.5
15	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	23	2.3
16	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	23	2.3
17	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	20	2.0
18	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	23	2.3
19	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	26	2.6
20	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	27	2.7
21	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	25	2.5
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.0
23	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	31	3.1
24	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	21	2.1
25	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	23	2.3
26	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	21	2.1
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	30	3.0
28	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	26	2.6
29	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	26	2.6
30	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	26	2.6
31	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3.1
32	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	26	2.6
33	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	22	2.2
34	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	22	2.2
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2.0
36	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2.1
37	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28	2.8
38	1	2	2	3	3	2	3	2	1	1	20	2.0

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

39	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	25	2.5
40	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	24	2.4
41	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	17	1.7
42	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	26	2.6
43	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	24	2.4
44	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	15	1.5
45	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	22	2.2
46	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	23	2.3
47	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25	2.5
48	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	25	2.5
49	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	26	2.6
50	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	27	2.7
51	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	24	2.4
52	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	23	2.3
53	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	24	2.4
54	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	23	2.3
55	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	14	1.4
56	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	25	2.5
57	3	2	3	4	3	2	2	3	3	4	29	2.9
58	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	22	2.2
59	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	24	2.4
60	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	25	2.5
61	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	30	3.0
62	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	28	2.8
63	2	3	2	1	1	1	2	2	2	3	19	1.9
64	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	24	2.4
65	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	25	2.5
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2.0
67	1	1	3	3	4	2	3	2	2	2	23	2.3
68	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2.1
69	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	18	1.8
70	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	23	2.3
71	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	22	2.2
72	3	2	2	3	3	1	2	2	2	1	21	2.1
73	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	22	2.2
74	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	26	2.6
75	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	25	2.5
76	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	2.2
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2.0
78	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	22	2.2

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

79	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2.8
80	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	20	2.0
81	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	24	2.4
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2.0
83	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	17	1.7
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2.0
85	2	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	19	1.9
86	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	24	2.4
87	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	23	2.3
88	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	17	1.7
89	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	17	1.7
90	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	21	2.1
91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2.0
92	2	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	25	2.5
93	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2.0
94	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	18	1.8
95	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	25	2.5
96	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	22	2.2
97	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2.0
98	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	19	1.9
99	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	14	1.4
100	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	20	2.0

SIKAP

N	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	$\Sigma Y2$	RATA-2
1	3	3	3	3	4	16	3.2
2	3	3	3	2	3	14	2.8
3	2	2	2	2	2	10	2.0
4	2	3	3	3	3	14	2.8
5	2	1	2	1	2	8	1.6
6	2	3	3	3	3	14	2.8
7	3	3	3	2	3	14	2.8
8	2	2	2	2	3	11	2.2
9	2	2	2	3	2	11	2.2
10	3	3	3	2	3	14	2.8
11	2	3	4	2	4	15	3.0
12	3	4	4	3	4	18	3.6
13	2	3	2	2	3	12	2.4
14	3	3	3	2	3	14	2.8
15	3	3	4	4	4	18	3.6
16	2	2	2	3	3	12	2.4
17	2	3	2	2	2	11	2.2
18	3	3	3	3	2	14	2.8
19	3	3	3	3	3	15	3.0
20	2	3	2	3	4	14	2.8
21	3	3	3	3	3	15	3.0
22	3	3	3	3	2	14	2.8
23	3	3	2	3	2	13	2.6
24	2	2	3	2	2	11	2.2
25	2	3	3	3	2	13	2.6
26	3	3	2	3	3	14	2.8
27	2	3	3	3	2	13	2.6
28	2	2	2	2	2	10	2.0
29	3	3	3	2	3	14	2.8
30	2	3	3	3	3	14	2.8
31	3	2	2	2	3	12	2.4
32	2	2	2	3	3	12	2.4
33	3	3	3	2	3	14	2.8
34	2	3	3	2	3	13	2.6
35	2	2	2	2	2	10	2.0
36	3	3	3	2	3	14	2.8
37	3	2	2	2	3	12	2.4
38	2	2	2	2	3	11	2.2
39	2	3	2	2	3	12	2.4
40	3	2	3	3	2	13	2.6
41	2	1	1	1	1	6	1.2
42	2	3	3	3	3	14	2.8
43	3	3	2	2	3	13	2.6
44	2	2	2	2	3	11	2.2
45	3	3	3	2	2	13	2.6
46	2	2	2	3	2	11	2.2
47	2	3	3	3	2	13	2.6
48	2	3	3	3	2	13	2.6
49	2	2	2	2	3	11	2.2
50	2	2	2	3	2	11	2.2
51	2	3	2	2	3	12	2.4
52	2	2	2	2	3	11	2.2
53	2	3	2	3	2	12	2.4
54	3	3	2	2	3	13	2.6
55	2	2	2	1	2	9	1.8

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

56	3	3	3	1	2	12	2.4
57	2	3	2	2	2	11	2.2
58	1	1	2	3	1	8	1.8
59	2	1	2	2	2	9	1.8
60	3	3	2	2	4	14	2.8
61	4	4	4	4	4	20	4.0
62	1	1	2	3	3	10	2.0
63	3	3	3	3	3	15	3.0
64	3	3	4	2	4	16	3.2
65	2	2	2	1	2	9	1.8
66	2	2	2	2	2	10	2.0
67	3	3	3	2	4	15	3.0
68	2	2	2	2	2	10	2.0
69	2	3	3	3	3	14	2.8
70	3	3	2	1	2	11	2.2
71	2	2	3	3	3	13	2.6
72	2	2	1	1	2	8	1.6
73	2	2	2	3	2	11	2.2
74	3	3	2	1	2	11	2.2
75	2	1	1	2	2	8	1.6
76	2	1	2	2	2	9	1.8
77	2	2	2	2	2	10	2.0
78	2	2	1	2	2	9	1.8
79	3	2	2	2	2	11	2.2
80	3	3	3	2	3	14	2.8
81	2	2	2	2	2	10	2.0
82	2	2	2	2	3	11	2.2
83	3	2	3	2	2	12	2.4
84	2	2	2	2	2	10	2.0
85	2	2	2	3	2	11	2.2
86	2	2	1	1	2	8	1.6
87	2	2	1	3	3	11	2.2
88	2	3	3	3	2	13	2.6
89	3	3	3	3	3	15	3.0
90	2	2	2	2	2	10	2.0
91	3	2	2	2	3	12	2.4
92	3	3	3	3	3	15	3.0
93	2	2	3	2	3	12	2.4
94	2	2	3	1	1	9	1.8
95	2	2	2	2	3	11	2.2
96	2	2	2	2	2	10	2.0
97	3	3	3	2	3	14	2.8
98	3	3	2	1	2	11	2.2
99	2	3	4	1	2	12	2.4
100	2	3	2	2	2	11	2.2

N	Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y3.4	Y3.5	Y3.6	Y3.7	Y3.8	Y3.9	Y3.10	Y3.11	Y3.12	Y3.13	Y3.14	Y3.15	ΣY3	RATA-2
1	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	52	3.5
2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	41	2.7
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	39	2.6
4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	47	3.1
5	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	34	2.3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3.0
7	4	4	3	1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	49	3.3
8	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	34	2.3
9	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	41	2.7
10	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	40	2.7
11	4	4	4	2	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	52	3.5
12	2	2	1	1	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	42	2.8
13	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	3	3	1	2	31	2.1
14	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	41	2.7
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	58	3.9
16	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	37	2.5
17	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	36	2.4
18	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	38	2.5
19	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	38	2.5
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	34	2.3
21	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	2.9
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3.0
23	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	45	3.0
24	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	38	2.5
25	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	40	2.7
26	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	40	2.7
27	3	3	2	2	2	2	3	4	2	4	4	4	2	2	3	43	2.9
28	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	42	2.8
29	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	33	2.2
30	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	40	2.7
31	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38	2.5
32	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	42	2.8
33	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	48	3.2
34	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	41	2.7
35	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	34	2.3
36	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	41	2.7
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	40	2.7
38	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	41	2.7
39	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	38	2.5

40	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	42	2.8
41	2	2	2	3	3	2	2	0	1	1	1	1	1	1	4	1	26	1.7
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3.0
43	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	46	3.1
44	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40	2.7
45	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	39	2.6
46	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	40	2.7
47	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	40	2.7
48	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	40	2.7
49	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	33	2.2
50	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	32	2.1
51	3	4	4	1	3	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	2	39	2.6
52	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	39	2.6
53	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	38	2.5
54	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	37	2.5
55	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2.5
56	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	32	2.1
57	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	40	2.7
58	3	3	3	1	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	40	2.7
59	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	40	2.7
60	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	37	2.5
61	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	3.5
62	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	36	2.4
63	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	45	3.0
64	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	41	2.7
65	2	2	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	40	2.7
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	2.0
67	3	3	4	3	4	0	0	0	2	3	4	4	3	4	3	4	40	2.7
68	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	2.9
69	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	39	2.6
70	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	41	2.7
71	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	44	2.9
72	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	30	2.0
73	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	41	2.7
74	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	38	2.5
75	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	38	2.5
76	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40	2.7
77	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	32	2.1
78	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	35	2.3
79	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	42	2.8
80	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	36	2.4

82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	2.8
83	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	43	2.9
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	34	2.3
85	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	2.0
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	36	2.4
87	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32	2.1
88	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	46	3.1
89	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	32	2.1	
90	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	39	2.6	
91	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	29	1.9	
92	4	4	0	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	2.3	
93	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	40	2.7	
94	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	42	2.8	
95	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	38	2.5	
96	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	36	2.4	
97	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	38	2.5	
98	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	41	2.7	
99	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	36	2.4	
100	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	36	2.4	



Rata - rata

SMM	Pengetahuan	Sikap	Perilaku
3.1	3.2	3.2	3.5
2.5	2.0	2.8	2.7
2.5	2.1	2.0	2.6
2.5	2.7	2.8	3.1
2.1	1.4	1.6	2.3
2.3	2.5	2.8	3.0
2.5	2.7	2.8	3.3
2.6	2.4	2.2	2.3
2.4	1.9	2.2	2.7
2.5	2.4	2.8	2.7
2.5	2.4	3.0	3.5
3.0	2.9	3.6	2.8
2.7	1.5	2.4	2.1
2.7	2.5	2.8	2.7
2.4	2.3	3.6	3.9
2.5	2.3	2.4	2.5
2.3	2.0	2.2	2.4
2.5	2.3	2.8	2.5
2.7	2.6	3.0	2.5
2.6	2.7	2.8	2.3
2.7	2.5	3.0	2.9
2.5	3.0	2.8	3.0
2.4	3.1	2.6	2.5
2.5	2.1	2.2	2.7
2.6	2.3	2.6	2.7
2.3	2.1	2.8	2.9
2.5	3.0	2.6	2.8
2.3	2.6	2.0	2.2
2.5	2.6	2.8	2.7
2.5	2.6	2.8	2.5
2.8	3.1	2.4	2.8
2.1	2.6	2.4	3.2
2.5	2.2	2.8	2.7
2.3	2.2	2.6	2.3
2.7	2.0	2.0	2.7
2.5	2.1	2.8	2.7
2.1	2.8	2.4	2.7
2.4	2.0	2.2	2.5
2.4	2.5	2.4	2.5
2.0	2.4	2.6	2.8
2.1	1.7	1.2	1.7
2.5	2.6	2.8	3.0
2.2	2.4	2.6	3.1
2.5	1.5	2.2	2.7
2.5	2.2	2.6	2.6
2.1	2.3	2.2	2.7
2.4	2.5	2.6	2.7
2.3	2.5	2.6	2.2
2.1	2.6	2.2	2.1
2.4	2.7	2.2	2.6
2.9	2.4	2.4	2.8
2.7	2.3	2.2	2.6

Analisis Regression : SMM terhadap Pengetahuan

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pengetahuan	2.293	.387	100
SMM	2.437	.251	100

Correlations

		Pengetahuan	SMM
Pearson Correlation	Pengetahuan	1.000	.322
	SMM	.322	1.000
Sig. (1-tailed)	Pengetahuan	.	.001
	SMM	.001	.
N	Pengetahuan	100	100
	SMM	100	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SMM ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Pengetahuan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.083	.361		3.001	.003
	SMM	.496	.147	.322	3.372	.001

a. Dependent Variable: Pengetahuan

Coefficient Correlations^a

Model			SMM
1	Correlations	SMM	1.000
	Covariances	SMM	2.168E-02

a. Dependent Variable: Pengetahuan

Analisis Regression : SMM terhadap Sikap

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SIKAP	2.424	.473	100
SMM	2.437	.251	100

Correlations

		SIKAP	SMM
Pearson Correlation	SIKAP	1.000	.503
	SMM	.503	1.000
Sig. (1-tailed)	SIKAP	.	.000
	SMM	.000	.
N	SIKAP	100	100
	SMM	100	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SMM ^a		Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: SIKAP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.116	.402		.289	.773
	SMM	.947	.164	.503	5.764	.000

- a. Dependent Variable: SIKAP

Coefficient Correlations^a

Model			SMM
1	Correlations	SMM	1.000
	Covariances	SMM	2.698E-02

- a. Dependent Variable: SIKAP

Analisis Regression : SMM terhadap Perilaku

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PERILAKU	2.645	.401	100
SMM	2.437	.251	100

Correlations

		PERILAKU	SMM
Pearson Correlation	PERILAKU	1.000	.396
	SMM	.396	1.000
Sig. (1-tailed)	PERILAKU	.	.000
	SMM	.000	.
N	PERILAKU	100	100
	SMM	100	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SMM ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: PERILAKU

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.105	.363		3.045	.003
	SMM	.632	.148	.396	4.268	.000

a. Dependent Variable: PERILAKU

Coefficient Correlations^a

Model		SMM
1	Correlations	SMM 1.000
	Covariances	SMM 2.193E-02

a. Dependent Variable: PERILAKU